



**IPG**

**Politécnico  
|da|Guarda**

**Polytechnic  
of Guarda**

# **RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

Licenciatura em Marketing

Tiago Luís Mateus Augusto

dezembro | 2013



*Escola Superior de Tecnologia e Gestão*

*Instituto Politécnico da Guarda*

---

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

**TIAGO LUÍS MATEUS AUGUSTO**

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO

EM MARKETING

Dezembro/2013

## Ficha Técnica

**Discente:** Tiago Luís Mateus Augusto

**Número de aluno:** 1009836

**Licenciatura:** Marketing



Escola Superior de Tecnologia e Gestão  
Instituto Politécnico da Guarda  
Av. Dr. Francisco Sá Carneiro, 50  
6300-559 Guarda

**Orientador na Instituição de Ensino:**

Dr. Fernando Neves



Banco Espírito Santo

Balcão Estoril

Arcadas do Parque, N.1

2765-247 Estoril

**Tutor na Instituição de Estágio:**

Dra. Ana Luísa Freire Parracho

**Início do Estágio:** 11 de Março

**Conclusão do Estágio:** 31 de Maio

**Duração do Estágio:** 400 Horas

## **A G R A D E C I M E N T O S**

Agora que esta etapa chegou ao fim, quero deixar uma palavra de reconhecimento e agradecimento a todos aqueles que em qualquer momento da minha vida académica e pessoal me acompanharam, apoiaram e incentivaram a atingir todas as vitórias que fui conseguindo ao longo da minha vida.

Em primeira instância quero dirigir-me à Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda que me proporcionou a oportunidade de realizar a licenciatura em Marketing.

Ao Dr. Fernando Neves pela competência com que orientou o meu relatório de estágio e o tempo que generosamente me dedicou transmitindo-me os melhores e mais úteis ensinamentos, com paciência, lucidez e confiança.

Quero agradecer a todos os professores da ESTG que me auxiliaram na formação pessoal e me transmitiram os conhecimentos imprescindíveis para a conclusão desta licenciatura ao longo destes anos.

À agência BES do Estoril, que me recebeu da melhor forma possível e acima de tudo com respeito e amizade. Ao meu tutor Dra. Ana Parracho e restante equipa, nomeadamente à Joana Pereira, Paulo Frade e Ana Ribeiro por todo o tempo disponível e paciência.

Para terminar, deixo uma palavra de consideração e admiração às pessoas mais marcantes da minha vida, os meus pais, o meu irmão, a e todos os grandes amigos que sempre me apoiaram e contribuíram de forma direta ou indireta para alcançar este objetivo.

A todos, muito obrigado!

## PLANO DE ESTÁGIO

O Plano de Estágio Curricular foi definido pelo entre tutor do Banco Espírito Santo e respetivo estagiário. São de destacar as seguintes pontos:

- ☺ Depósitos Diretos;
- ☺ Atendimento Telefónico;
- ☺ Divulgação Produtos e serviços BES;
- ☺ Elaboração Comunicação Interna;
- ☺ Envio e Receção de Faxes/Digitalizações e cópias;
- ☺ Contagem de Moedas;
- ☺ Apoio na ATM;
- ☺ Requisição, receção e entrega de cheques
- ☺ Fecho do Balcão.



## RESUMO

O estágio curricular é a etapa final de uma longa caminhada académica. O estágio tem como objetivo a aquisição e o desenvolvimento de competências técnicas e organizacionais para a qualificação profissional, mas sobretudo dos conhecimentos curriculares adquiridos na Licenciatura de Marketing, como tal, este relatório é o resultado de três meses de observação, pesquisa e aprendizagem laboral e escolar.

O estágio curricular decorreu no Balcão do Banco Espírito Santo do Estoril, de 11 de Março a 31 de Maio de 2013. 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-Chaves:** estágio curricular; Marketing; aprendizagem; conhecimentos; Banco Espírito Santo.

## ÍNDICE

Plano de Estágio .....	III
Resumo.....	IV
Índice.....	V
Índice de Figuras .....	VIII
Índice de Tabelas.....	IX
Glossário.....	X
Glossário de Siglas .....	XIII
Introdução.....	1
Capítulo I -O Banco Espírito Santo.....	2
1.1 Enquadramento .....	2
1.2 Identificação do Banco Espírito Santo .....	2
1.3 Caracterização do Grupo Banco Espírito Santo .....	2
1.4 História do Banco Espírito Santo .....	3
1.5 Missão.....	5
1.7 Internacionalização .....	6
1.9 A Imagem de Marca do BES.....	8
Capítulo II - Produtos e Serviços do Banco Espírito Santo .....	10
2.1 Contas à ordem .....	10
2.1.1 Conta BES 100%.....	10
2.1.2 Conta BES Jovem.....	12
2.1.3 Conta BES Up .....	12
2.1.4 Conta Movimento Júnior.....	13
2.2 Contas Poupança.....	13
2.2.1 Conta Poupança Dez .....	13
2.2.2 Micro Poupança.....	14



2.3 Depósitos a Prazo .....	14
2.3.1 Conta Rendimento CR .....	15
2.3.2 Conta Sénior 55 + ou Conta Poupança Reformado.....	15
2.4 Cartões Bancários .....	16
2.4.1 Cartões de Débito .....	16
2.4.2 Cartões de Crédito .....	16
2.4.3 Cartões Pré-Pagos .....	18
2.5 Serviços .....	19
2.5.1 BESdirecto .....	19
2.5.2 BESnet.....	20
2.5.3 BESnetwork .....	20
2.6 Extrato Digital .....	20
2.7 Cheques .....	21
2.8 Crédito .....	22
2.8.1 Crédito Habitação.....	22
2.8.2. Crédito Individual .....	22
2.8.3. Crédito Automóvel.....	23
2.8.4. Micro Crédito .....	23
2.9 Proteção e Segurança.....	23
2.10 Merchandising do BES .....	25
Capítulo III - Enquadramento e atividades desenvolvidas no local de acolhimento .....	26
3.1 Organograma do Balcão do Estoril .....	27
3.2 Análise SWOT do Balcão BES do Estoril.....	29
3.3 Reuniões de Balcão .....	31
3.4 Atividades desenvolvidas durante o Estágio .....	32
3.4.1 Atendimento ao público .....	33
3.4.2 Depósitos diretos .....	33
3.4.3 Atendimento Telefónico.....	34

3.4.4 Divulgação de produtos e serviços BES .....	35
3.4.5 Elaboração de Comunicação Interna.....	36
3.4.6 Envio e Receção de Faxes/Digitalizações e Cópias .....	36
3.4.7 Contagem de Moedas .....	36
3.4.8 Apoio na Caixa Automática .....	37
3.4.9 Requisição, Receção e Entrega de Cheques .....	38
3.4.10 Correio.....	39
3.4.11 Fecho do Balcão .....	41
Conclusão .....	42
Bibliografia.....	43
Anexos.....	44
Índice de Anexos .....	45

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - José Maria do Espírito Santo Silva.....	3
Figura 2-Missão BES .....	5
Figura 3- Presença Internacional GBES.....	6
Figura 4-Evolução da Marca BES.....	8
Figura 5- Logotipo atual do BES .....	9
Figura 6- Conta BES 100% .....	10
Figura 7- Conta BES jovem .....	12
Figura 8 - Conta Bes UP .....	12
Figura 9 - Conta Movimento Júnior.....	13
Figura 10 - Conta Poupança Dez.....	13
Figura 11- Micro Poupança.....	14
Figura 12 - Conta Rendimento CR.....	15
Figura 13 - Cartão BES Duo .....	16
Figura 14- Cartão BES Verde .....	16
Figura 15 - Cartão BES Gold .....	16
Figura 16 - Cartão BES Branco.....	17
Figura 17 - Cartão Seleção Nacional.....	17
Figura 18 - Cartão @BES .....	17
Figura 19 - Cartão WWF.....	18
Figura 20 - Cartão Pocket BES .....	18
Figura 21- BESnet.....	20
Figura 22 - Estrato Digital.....	20
Figura 23- Cheques BES .....	21
Figura 24- Balcão BES.....	25
Figura 25 - Localização Balcão BES Do Estoril.....	26
Figura 26 - Organograma Balcão BES Estoril.....	27

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1-Taxas de Juro > 25.000 Euros.....	15
Tabela 2 - Taxas de Juro <25.000 Euros.....	15
Tabela 3 -Oferta de Proteção e Segurança BES.....	24
Tabela 4 - Análise SWOT Balcão BES.....	30

## GLOSSÁRIO

**Acionista** – É o detentor de ações de uma sociedade anónima. Essa titularidade confere-lhe todos os direitos e deveres legais de propriedade sobre a sociedade, na proporção da quantidade detida.

**Anuidade** – Montante a pagar ou receber, em que a periodicidade para o acerto de contas é de um ano.

**Aumento de capital** – Operação de reforço do capital social de uma sociedade através da entrada de fundos fornecidos pelos seus sócios ou acionistas. O aumento de capital pode, ainda, realizar-se por entrada de novos sócios ou acionistas na empresa. Outra forma de aumento do capital social é mediante a incorporação de reservas da sociedade ou, ainda, por conversão de obrigações convertíveis (warrants), caso tenham sido emitidas pela instituição.

**ATM** – (*Automatic Teller Machine*) – Possibilita qualquer cliente bancário operações simples, rápidas e eficazes como: levantamentos de dinheiro, pagamentos de serviços, carregamento de telemóveis, consultar saldos e movimentos, consultar NIB e outras operações.

**À ordem** – Disponível para qualquer momento, muito utilizado em contas do quotidiano.

**Bolsa de valores** – Praça ou mercado onde se transacionam valores mobiliários, tais como ações, obrigações, futuros, opções, etc. É o local físico onde os intermediários financeiros (corretores) fazem o encontro das ordens de compra com as ordens de venda dos investidores.

**Comissão** – Retribuição que se dá a um comissionista por executar certas operações.

**Conta corrente** – Trata-se de uma conta bancária normal, é uma conta criada exclusivamente para movimentação de fundos, sem o objetivo de aplicação.

**Confirming** – Produto/serviço que o banco disponibiliza aos clientes e que abrange os pagamentos aos fornecedores dos clientes de forma rápida, simples e eficaz.

**Crédito Vencido** – Crédito em situação de incumprimento de pagamento, ou seja, cujos prazos não foram respeitados pelo devedor.

**Depósito a prazo** – quantia depositada em instituição de crédito e que não pode ser levantada pelo depositante durante um período de tempo previamente combinado.

**Depósito à ordem** – depósito em conta bancária de cujo saldo o proprietário pode dispor em qualquer momento.

**Descoberto** – Quanto a conta do cliente possui um saldo devedor.



**Euribor** (*Euro Interbank Offered Rate*) – Euribor é uma taxa de juro média, para cuja definição concorrem vários bancos, válida para depósitos entre eles e cotada com base na convenção de contagem de dias de Atual/360, isto é, para o cálculo dos juros dos depósitos considera-se o número real de dias decorridos, em proporção do ano de 360 dias.

**Extrato de conta** – relatório de movimentações de dinheiro na conta corrente ou fundo de investimento.

**Factoring** – Consiste num sistema aperfeiçoado de cobranças de vendas a prazo. Trata-se de uma atividade que assegura o financiamento presente através de tomada de créditos sobre terceiros que advém da venda de produtos ou serviços. Poderá também incluir tarefas complementares, tais como estudos de risco de crédito, apoio jurídico, comercial e contabilístico.

**Feedback** – Retorno de informação.

**Juros** – Valor percentual que alguém recebe por dinheiro emprestado, investido ou depositado, por um determinado período.

**Leasing** – Trata-se de um financiamento a médio e longo prazo para a aquisição de todo o tipo de equipamentos, nomeadamente viaturas pesadas, equipamento industrial, equipamento médico, equipamento de construção civil, etc.

**Numerário** – Dinheiro

**Obrigação** – Valores mobiliários representativos de dívida de médio e longo prazo de uma qualquer entidade em relação a terceiros, que tipicamente conferem ao seu titular o direito a recebimentos periódicos de juros durante a vida útil do empréstimo e ao reembolso do capital na data de maturidade do empréstimo.

**Plafond** – Limite de despesa ou crédito autorizado.

**Prémio de Seguro** – Prestação paga pelo segurado.

**Prestação** – Montante entregue periodicamente para efeitos de cumprimento das obrigações financeiras assumidas num contrato financeiro.

**Propaganda** – Propaganda é um modo específico de apresentar informação sobre um produto, marca, instituição que visa influenciar a atitude de um determinado público-alvo, para uma causa, posição ou atuação

**PSI-20** – Bolsa Nacional que reúne as 20 ações mais representativas e com maior capitalização e liquidez entre as empresas cotadas na Bolsa de Lisboa.



**Rating** – Classificação de uma empresa ou instituição de acordo com o risco. A avaliação pode incidir genericamente sobre a empresa/instituição, tendo em conta a sua situação económico-financeira e perspetivas de lucros, ou, especificamente, sobre o seu risco de crédito, considerando a capacidade de cumprimento do serviço das dívidas.

**Saldo** – Quantia de ma conta que pode ser positiva ou negativa.

**Slogan** – É uma frase de fácil memorização que resume as características de um produto ou serviço.

**Spread** – Spread ou margem é um termo de origem inglesa que representa a diferença ou diferencial entre os preços de oferta de compra e de venda de um determinado ativo ou derivado (Ex: futuro, opção ou *warrant*). Quanto menor for o *spread*, maior será a rapidez com que o comprador apresenta rentabilidade positiva.

**TANB** (Taxa anual nominal bruta) – Taxa que é comunicada pelas instituições bancárias, e que remunera determinada aplicação. É uma Taxa Anual porque se refere ao período de um ano. É uma Taxa Nominal, porque pode não levar em conta o período efetivo da aplicação.

Trata-se de uma Taxa Bruta porque não está apurada do IRS cuja retenção é feita na fonte (pelo Banco).

**Target** – Publico a atingir

**Taxa de juro** – Expressa, em percentagem, o que a entidade que concede um determinado financiamento recebe da entidade que contraiu esse empréstimo, como forma de pagamento do serviço prestado e do custo de oportunidade do capital.

**Títulos de Credito** – Representam determinados direitos, transferem-se de pessoa para pessoa e é uma garantia para os credores e todos os que figurem nesses papéis.

**Transações** – Operação Comercial.

## GLOSSÁRIO DE SIGLAS

### A

**ATM** – *Automated Teller Machine* (Caixa Multibanco)

**AV** – Assistente de Vendas

### B

**BES** – Banco Espírito Santo

**BESCL** – Banco Espírito Santo e Comercial de Lisboa

**BESI** – Banco Espírito Santo de Investimentos

**BI** – Bilhete de Identidade

**BIC** – Banco Internacional de Crédito

### C

**CC** – Cartão de Cidadão

**CN** – Cofre Noturno

**CNCA** – *Caisse Nationale du Crédit Agricole*

**CO-** Conta à ordem

**CRE** – Comunicação e Relações Económicas

**CRM** – Conhecimento, Relação e Mudança (*Customer Relationship Management*)

### D

**DD** – Depósito Direto

**DJSI** – *Dow Jones Sustainability Indexes*

**DR Cascais** – Direção Regional Cascais

### E

**ESAF** – Espírito Santo Ativos Financeiros

**ESSI** – Espírito Santo Sociedade de Investimentos

**ESTG** – Escola Superior de Tecnologia e Gestão

**EUA** – Estados Unidos da América

### F

**FIN** – Ficha de Informação Normalizada



**G**

**GES** – Grupo Espírito Santo

**GBES** – Grupo Banco Espírito Santo

**I**

**IPB** – *International Private Banking*

**IPG** – Instituto Politécnico da Guarda

**IRS** – Imposto de Rendimento Singular

**P**

**PA** – Posto Avançado

**PFA Offices** – *Personal Financial Advisors Offices*

**PIN** – *Personal Identification Number* (Número Pessoal de Identificação)

**PME** – Pequenas e Médias Empresas

**POS** – *Point of Sale* (Terminal de Pagamento Automático)

**R**

**RE** – Residentes no Estrangeiro

**S**

**SOI** – Sistema de Objetivos e Incentivos

**T**

**TAEG** – Taxa Anual de Encargos Efetiva Global

**TANB** – Taxa Anual Nominal Bruta

**TANL** – Taxa Anual Nominal Líquida

**TPA** – Terminal de Pagamento Automático

**W**

**WDA** – *World Wide Dental Assistance*

**WWF** – *World Wildlife Fund*

## INTRODUÇÃO

O presente relatório surge no âmbito do estágio curricular, inserido no plano de estudos do 3º ano do curso da Licenciatura em Marketing no Instituto Politécnico da Guarda, que decorreu entre 11 de Março a 31 de Maio de 2013, num total de 400 horas, na empresa do Banco Espírito Santo, Balcão do Estoril.

A pretensão deste estágio foi o de colocar em prática grande parte do que foi lecionado no curso de Marketing, nas mais diversas unidades curriculares, colocando em prática alguns conteúdos abordados teoricamente. Este estágio serviu para me enquadrar com o mercado de trabalho e respetivas exigências;

Assim tive a oportunidade de ser acolhido num grupo de trabalho muito forte, unido e com um grande espírito de equipa, que facilitou em muito a minha integração na agência, motivando-me ainda mais para o contacto com os clientes, pois são eles que fazem o sucesso da instituição.

Este relatório encontra-se dividido em três capítulos:

- ☺ O primeiro capítulo dá a conhecer o Grupo Banco Espírito Santo (GBES), toda a sua História, a presença internacional, a missão e os valores desta entidade bancária.
- ☺ No segundo capítulo descrevem-se uma variedade de produtos e serviços que o Banco Espírito Santo tem para oferecer, como contas à ordem, contas a prazo, contas poupança e os cartões de débito e crédito e as suas vantagens.
- ☺ No terceiro capítulo dá-se a conhecer a localidade onde decorreu o estágio, o balcão que me deu a oportunidade de estagiar, e as funções e responsabilidades dos colaboradores e também as atividades desenvolvidas no decorrer do estágio curricular.
- ☺ Por fim apresenta-se uma breve conclusão e reflexão sobre o estágio realizado e experiência adquirida.

## CAPÍTULO I - O BANCO ESPÍRITO SANTO

### 1.1 Enquadramento

O presente capítulo pretende apresentar o GBES, fazendo uma breve descrição, caracterização, e a evolução histórica do Banco na sua atividade.

### 1.2 Identificação do Banco Espírito Santo

- 🌐 Denominação Social da Instituição Bancária: Banco Espírito Santo, SA.
- 🌐 Fundação: 1869
- 🌐 Sede da Instituição Bancária: Avenida da Liberdade, nº195 – 1250-142 Lisboa
- 🌐 Presidente: Dr. Ricardo Salgado
- 🌐 Tipo: Privado
- 🌐 Capital Social: 3.499.999.998 Euros
- 🌐 Pessoa Coletiva nº: 500 852 367

### 1.3 Caracterização do Grupo Banco Espírito Santo

O BES dedica-se à aquisição de recursos de terceiros, sob a forma de depósitos ou outros, os quais aplica conjuntamente com os seus recursos próprios, na concessão de crédito, em títulos em outros ativos, prestando ainda outros serviços bancários no País e no Estrangeiro. Deste modo, a sustentabilidade é alcançada através da adoção das áreas de negócio, dos comportamentos e da fundação de produtos inovadores, podendo garantir o desenvolvimento de uma forma positiva do BES, das comunidades onde se insere e influência.

As suas principais áreas de negócios são a Banca de Particulares (Banca de Retalho e *Private Banking*), a Gestão de Ativos, a Banca de Empresas e a Banca de Investimentos, com intuito de obtenção de recursos a terceiros, sob forma de depósitos, nas concessões de crédito, em títulos e outros ativos. De forma a possibilitar o acesso aos

serviços financeiros a um maior número de clientes, o Banco dispõe de uma rede nacional de 700 balcões, complementada com vinte e cinco Centros *Private* e vinte e quatro Centros de Empresas.

Com mais de 143 anos de história, o Banco Espírito Santo já ultrapassou dois conflitos mundiais, uma nacionalização e várias crises nacionais e internacionais a criar valor para os seus Clientes e Acionistas. É o mais internacional dos bancos privados portugueses, presente em 2013 em 25 países e quatro continentes.

## 1.4 História do Banco Espírito Santo<sup>1</sup>



**Figura 1 - José Maria do Espírito Santo Silva**  
Fonte: <http://www.geneall.net/>

O Banco Espírito Santo surgiu no ano 1869, quando José Maria Espírito Santo fundou a “Caza de Cambio” em Lisboa, que tinha como objetivo a compra e venda de lotarias, a par da transação de títulos de crédito nacionais e internacionais. A partir do ano 1884, este patriarca da única dinastia de banqueiros portugueses fundou várias casas bancárias: Beirão, Silva Pinto & C<sup>a</sup> (1884-1897); Silva, Beirão, Pinto e C<sup>a</sup> (1897-1911) e J. M. Espírito Santo Silva (1911-1915). Devido ao falecimento do fundador em 1916, estas casas bancárias foram dissolvidas e os seus herdeiros deram origem à Casa Bancária Espírito Santo Silva e C<sup>a</sup>, gerida por um dos seus filhos, José Ribeiro Espírito Santo e Silva, e que no ano de 1920 transformou a Casa Bancária em Banco Espírito Santo. Com o objetivo de desenvolver e fazer do Banco Espírito Santo uma referência nacional, inauguram ainda a primeira Agência de Torres Vedras, seguindo-se posteriormente ao longo dos anos seguintes, a abertura de novas agências em diferentes cidades do país.

Em 1926 o Banco Espírito Santo integra o grupo das cinco maiores instituições bancárias privadas.

---

<sup>1</sup> Fonte: [www.bes.pt](http://www.bes.pt)



Em 1932, com a implementação do novo modelo de Gestão (implementado por Ricardo Ribeiro do Espírito Santo e Silva) iniciou-se assim uma fase de consolidação e de expansão da empresa.

Em 1936 o Banco Espírito Santo assumiu a liderança da banca nacional portuguesa.

Em 1937, o BES funde-se com o Banco Comercial de Lisboa, dando origem ao Banco Espírito Santo e Comercial de Lisboa (BESCL).

Em 1955, devido ao falecimento do seu irmão Ricardo Ribeiro do Espírito Santo e Silva, Manuel Ribeiro Espírito Santo assume o lugar de Presidente da Conselho de Administração.

Em 1970 o BESCL reforçou as participações na área internacional com aquisições, parcerias e criação de bancos noutros países.

Em 1973 Manuel Ricardo Espírito Santo Silva ascende ao cargo de Presidente do Conselho de Administração. O Decreto-Lei Nº132-A de 14 de março de 1975 que entrou em vigor pouco tempo depois vem nacionalizar as instituições de crédito. A família viu-se proibida de desenvolver as suas atividades em território português refez os seus interesses financeiros no estrangeiro, sendo exemplos disso o Brasil, Suíça, França e Estados Unidos da América.

Em 1975 foi criada uma holding sediada no Luxemburgo, em 1984 originou-se uma nova holding, a Espírito Santo Financial Group (ESFG).

Em 1986, após a retoma da atividade bancária, a família Espírito Santo regressa a Portugal, e em parceria com a *Caisse Nationale du Crédit Agricole* (CNCA) e o apoio de um núcleo de acionistas portugueses constituíram o Banco Internacional de Crédito (BIC). Nesse mesmo ano, formou-se a Espírito Santo Sociedade de Investimentos (ESSI).

Em 1992 o BES criou o Banco Espírito Santo Espanha (BESSA) e em 1995 constituiu o Banco Espírito Santo do Oriente (BESOR).

Em 2001 foi constituído o Banco Espírito Santo Angola, um banco de direito angolano.

Atualmente o BES é o maior banco português cotado, com capitalização bolsista de 4,6 mil milhões de euros em 15 de Janeiro de 2013. A segunda maior instituição financeira privada em Portugal em termos de ativos líquidos, com uma quota média de 19,3% no mercado nacional e 2,2 milhões de clientes. O BES tem uma estrutura acionista estável desde 1991. Os principais acionistas, ESFG e Crédit Agricole detêm 50,8% do capital.

Em Janeiro de 2013 o BES foi nomeado pela revista Global Finance "Best Trade Finance Bank 2013" em Portugal, pelo 7º ano consecutivo.

## 1.5 Missão



**Figura 2-Missão BES**

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

O BES tem como missão construir uma estratégia de reforço sustentada na posição competitiva no mercado com um total respeito pelos interesses e bem-estar dos seus Clientes, Colaboradores e Acionistas. Tem a preocupação permanente de contribuir, de forma cada vez mais aprofundada

e proactiva, para o desenvolvimento social, cultural e ambiental do País.

## 1.6 Os Valores

O GBES é um dos principais grupos financeiros em Portugal, cuja atuação é sustentada em valores como a ética, o rigor, a transparência e a orientação para o cliente. Fazendo referência à história, com mais de cem anos de existência, o BES também se

associa a valores como a permanência, a solidez, baseada na confiança e na credibilidade junto dos clientes, dos colaboradores e dos acionistas, os quais são sempre uma prioridade para a instituição.

## 1.7 Internacionalização

A presença do grupo faz-se sentir hoje em 25 países e 4 continentes, através de sucursais, escritórios de representação ou empresas participadas, fazendo do Grupo Banco Espírito Santo o mais internacional dos grupos financeiros portugueses.

A internacionalização do BES, aspeto fulcral da sua estratégia de crescimento e posicionamento como banco de referência, tem duas vertentes essenciais, por um lado, apoiar as empresas portuguesas no estrangeiro, acompanhando-as nos mercados para onde exportam e investem e por outro lado apoiar as comunidades portuguesas em países com afinidades culturais com Portugal e/ou países com comunidades portuguesas relevantes, particularmente Espanha, Angola e Brasil.



**Figura 3- Presença Internacional GBES**

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

## 1.8 O valor da Marca

“Uma marca é essencialmente uma promessa da empresa de fornecer uma série específica de atributos, benefícios e serviços uniformes aos compradores. As melhores marcas trazem uma garantia de qualidade” (KOTLER, Philip, 2000: 426).

O Banco Espírito Santo (BES) lidera o Top 10 *Brands* Portugal 2011 da Interbrand, sendo a marca mais valiosa em Portugal entre as empresas que compõem o índice de referência da bolsa nacional, o PSI20. No âmbito da sustentabilidade e à mercê de uma atuação consistente, é o primeiro Banco Português a integrar o mais importante índice de sustentabilidade a nível mundial, o *Dow Jones Sustainability Indexes*.

O resultado alcançado reflete essencialmente uma performance muito positiva do banco nas suas dimensões financeira e comercial ao longo dos últimos anos, fruto de uma gestão orientada para a criação de valor para os clientes, acionistas e colaboradores, assim como a consistência do trabalho desenvolvido ao longo dos últimos dez anos tanto no domínio da comunicação institucional como da comunicação produto.

Os valores/associações principais são a permanência, a solidez e a portugalidade. A perceção destes valores pelos consumidores consubstancia uma presença de oito décadas no mercado de serviços financeiros, em geral, e bancário, em particular, presença essa baseada numa praxis onde os valores da confiança e da credibilidade junto de clientes, colaboradores e acionistas foram sempre a prioridade.

Os valores da marca BES fundem de forma única o passado, o presente e o futuro numa visão de "relação" que se posiciona no território da "sabedoria financeira".

Assente numa dupla dimensão - comunicação institucional e comunicação cliente - o modelo de gestão da marca BES tem permitido ao longo dos anos o reforço de afirmação da mesma no espectro das marcas que operam no setor financeiro português.

## 1.9 A Imagem de Marca do BES

O Banco privado português mais antigo construiu ao longo de mais de 140 anos uma imagem de confiança e credibilidade e, por isso, é hoje uma das marcas portuguesa com mais relevo a nível nacional e internacional.

Ao longo dos anos o BES teve a necessidade moldar a sua imagem de marca, de modo a acompanhar o crescimento do banco, para uma imagem com mais dinâmica e vitalidade.

A figura seguinte demonstra a evolução dos logótipos e *slogans* do BES ao longo dos anos.



**Figura 4-Evolução da Marca BES**

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

O BES veste-se de verde, a cor da transparência, vitalidade, equilíbrio, intensidade e frescura. É um banco virado para o futuro e com vontade de crescer. Por essa razão é conhecido como o Verde Futuro.

É com esses mesmos atributos que a atual imagem do Banco se apresenta, uma imagem rejuvenescida, mais fresca e dinâmica como podemos ver na figura abaixo.



**Figura 5- Logotipo atual do BES**

**Fonte:** <http://www.bes.pt/>

O BES também tem apostado na publicidade, como elo de proximidade com os clientes, tendo estado presente como patrocinador em diversos eventos desportivos, de grande impacto na sociedade, e com grande projeção internacional, tais como:

- 🌀 Seleção Nacional;
- 🌀 Hipismo;
- 🌀 Estoril Open;
- 🌀 A utilização da imagem do jogador de futebol Cristiano Ronaldo.

## **CAPÍTULO II - PRODUTOS E SERVIÇOS DO BANCO ESPÍRITO SANTO**

Neste capítulo serão abordados os produtos e serviços que o BES tem ao dispor dos seus clientes.

O BES oferece diversos produtos e serviços ao dispor do cliente e das características do mesmo para o dia-a-dia. Seguidamente apresento as contas à ordem, os cartões, os canais diretos, o extrato digital, os cheques, a poupança e investimento, o crédito e a proteção e segurança.

### **2.1 Contas à ordem**

Uma Conta à Ordem é o produto base que os todos os bancos disponibilizam, permitindo que os clientes guardem o seu dinheiro, de modo, a mantê-lo disponível para a gestão do seu dia-a-dia.

De seguida são mencionadas as tipologias de CO que o BES tem para os seus clientes:

#### **2.1.1 Conta BES 100%**



**Figura 6- Conta BES 100%**

**Fonte:** <http://www.bes.pt/>

A conta BES 100% (Figura 6) é uma conta à ordem, onde o cliente tem formas de ficar isento de despesas de manutenção. Para isso, basta domiciliar o ordenado/pensão (permitindo ter o dinheiro na conta de uma forma rápida e cómoda sem ter que se deslocar ao balcão ou efetuar

transferências interbancárias) e através da domiciliação de despesas (o cliente passa a pagar de forma automática, por débito direto da conta à ordem as despesas da água, luz, gás e telefone, sem precisar de se deslocar para efetuar esses pagamentos e sem preocupações).

A conta à ordem tem sempre uma vertente de conta poupança associada, que permite ter parte do dinheiro a render juros, contabilizados diariamente e creditados mensalmente na conta poupança, mas sempre disponível.

Dentro da conta 100%, o BES também tem ao dispor do cliente, seis contas com a mesma vertente de poupança e todas elas com vantagens associadas de isenção de manutenção da conta, adequadas ao perfil e às necessidades de cada cliente. Essas contas são:

- 🌀 A Conta 100% 18.31 (Exclusivamente a pensar nos clientes entre os 18 e os 31 anos);
- 🌀 A Conta 100% 55 + (Para clientes com mais de 55 anos e domiciliação de ordenado);
- 🌀 A Conta 100% Gold (Proteção e segurança para o cliente e para a sua casa);
- 🌀 A Conta 100% Parceiro + (Vantagens para colaboradores de empresas com protocolo com o BES);
- 🌀 A Conta 100% Gold/RE (Obtém descontos vitalícios nos seus seguros de saúde, automóvel e casa);
- 🌀 A Conta nº1 (Vantagens nos seguros de saúde).

Para abertura desta conta é exigido 250€ de montante mínimo inicial.

Neste tipo de conta, o cliente pode definir as datas e montantes para a movimentação automática da conta poupança para a conta à ordem e vice-versa.

### 2.1.2 Conta BES Jovem



**Figura 7- Conta BES jovem**

**Fonte:** <http://www.bes.pt/>

A conta BES Jovem ( Figura 7) foi criada a pensar especialmente nos jovens com idades compreendidas entre os 12 e os 17 anos.

O mínimo de abertura da conta é de €50 e esta conta está isenta de comissão de gestão.

Neste tipo de conta é possível associar um cartão Pocket Bes que funciona consoante o montante de que foi efetuado o pagamento ou um cartão BES Duo que funciona como um cartão de débito normal.

Para ambos os cartões é necessário que os clientes tenham idade superior a 16 anos e autorização dos representantes legais (pais, avós, entre outros).

### 2.1.3 Conta BES Up



**Figura 8 - Conta BES UP**

**Fonte:** <http://www.bes.pt/>

A conta *Up* ( Figura 8) destina-se a estudantes do ensino superior entre os 18 e os 30 anos de idade inclusive. O mínimo de abertura da conta é de 25€ e está isenta de despesas de manutenção.

Neste tipo de conta é atribuído o cartão de débito BES Duo gratuito para os clientes que frequentem a Universidade, quer esta tenha ou não protocolo com o BES. No caso para alunos de Universidades com protocolo, o cartão de débito serve simultaneamente de cartão de identificação do estudante. Se o estudante necessitar, existe a possibilidade de atribuir um cartão de crédito BES Verde, com a primeira mensalidade gratuita. (Ver Anexo 3).

A conta permite ter um conjunto de vantagens para viagens, comunicações com parceiros como a TMN e outras ofertas.

### 2.1.4 Conta Movimento Júnior



**Figura 9 - Conta Movimento Júnior**

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

A conta Movimento Júnior ( Figura 9) é uma conta à ordem que se destina a crianças dos 0 até aos 11 anos, estando isenta de custos de manutenção.

O montante mínimo para a abertura da conta é de €40, mas ao subscrever ou efetuar um primeiro reforço à conta com 100€ ou mais recebe um porquinho mealheiro BES desenhado por Agatha Ruiz de La Prada e apadrinhado pelo Cristiano Ronaldo.

## 2.2 Contas Poupança

O BES tem soluções que permitem ao cliente ter dinheiro a crescer, com toda a comodidade, rapidez e segurança.

Ao nível da poupança o BES apresenta algumas formas de fazer render o dinheiro em depósitos a prazo.

As duas contas mais utilizadas ao nível da poupança são:

### 2.2.1 Conta Poupança Dez



**Figura 10 - Conta Poupança Dez**

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

A Conta Poupança Dez ( Figura 10) é uma conta a prazo a partir de 10€ por mês, até 2.000€ por um período de 3, 5 e 10 anos. Programa-se a conta com um montante e um dia do mês à escolha do

cliente, e todos os meses essa quantia sai da conta à ordem para a conta a prazo.

Caso o cliente não disponha da quantia que previamente escolheu para ser transferida para a conta poupança, o dinheiro não sai da conta. Ao final de cada ano e, se cumprir com todas as entregas mensais, o cliente recebe um acréscimo de 0,25%, à taxa de juro inicial de 3% TANB.

Se o período for igual ou superior a três anos, também recebe uma bonificação de 0,25% a somar à taxa de juro inicial.

Nesta conta são permitidos reforços, no entanto, em caso de mobilização antecipada tem a perda de juro.

Os juros são debitados anualmente na conta à ordem do cliente.

### 2.2.2 Micro Poupança



**Figura 11- Micro Poupança**

**Fonte:** <http://www.bes.pt/>

A Conta Micro Poupança ( Figura 11) é também uma conta a prazo mas com atributos diferentes. É uma solução inovadora de poupança feita à medida das possibilidades de cada cliente, para começar a poupar sem esforço.

Esta conta permite ao cliente, arredondar o valor dos pagamentos da sua conta à ordem (por exemplo: o gás, compras de supermercado, carregamento de telemóvel, prestação de crédito habitação, entre outras).

O cliente escolhe o valor a arredondar (1€, 2€, 5€ ou 10€) para juntar a uma conta a prazo à sua escolha. Aos diferentes movimentos pode escolher arredondar por valores diferentes ou manter sempre o mesmo.

A transferência é efetuada no dia seguinte para a conta a prazo. O arredondamento tem em conta o saldo da conta à ordem.

## 2.3 Depósitos a Prazo

Segundo o sítio dos reguladores financeiros portugueses (Banco de Portugal, CMVM e ISP), um depósito a prazo “é um produto bancário que pressupõe a entrega de fundos a uma instituição de crédito, que fica obrigada a restituir esses fundos no final de um período de tempo acordado e ao pagamento de uma remuneração, designada de juro.”

Neste tipo de depósitos, o cliente tem a possibilidade de aplicar o seu dinheiro num depósito a prazo com um prazo determinado, taxas de juro competitivas e com uma rentabilidade garantida.

A partir de um determinado montante, o banco pode negociar a taxa de juro com o cliente. Seguidamente é enviada para a direção onde é decidido se a taxa é aprovada ou não. Só depois é comunicada uma resposta ao cliente.

### 2.3.1 Conta Rendimento CR



A Conta Rendimento CR (Figura 12) é uma conta de depósito a prazo de 18 meses (1 ano e meio), com taxas crescentes a partir de 1000€.

**Figura 12 - Conta Rendimento CR**

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

Os juros vencem semestralmente e é possível a mobilização antecipada, com a penalização de juros fora das datas de pagamento.

É direcionada a clientes Residentes em Portugal e a Residentes estrangeiros. Não é possível fazer reforços devido à existência de taxas crescentes.

<b>Taxas de Juro Crescente &gt; €25.000</b>	
<b>1º Semestre</b>	<b>TANB 2,00%</b>
<b>2º Semestre</b>	<b>TANB 2,25%</b>
<b>3º Semestre</b>	<b>TANB 2,50%</b>
<b>TANB Média:</b>	<b>2,25%</b>

**Tabela 1 - Taxas de Juro > 25.000 Euros**  
Fonte: Elaboração Própria

<b>Taxas de Juro Crescente &lt; €25.000</b>	
<b>1º Semestre</b>	<b>TANB 1,75%</b>
<b>2º Semestre</b>	<b>TANB 2,00%</b>
<b>3º Semestre</b>	<b>TANB 2,25%</b>
<b>TANB Média:</b>	<b>2,00%</b>

**Tabela 2 - Taxas de Juro < 25.000 Euros**  
Fonte: Elaboração Própria

### 2.3.2 Conta Sénior 55 + ou Conta Poupança Reformado

Este tipo de conta permite um depósito a prazo com um montante mínimo de subscrição de 250€, permitindo assim aos clientes beneficiarem da isenção de impostos sobre os seus rendimentos. (Ver Anexo 1 e Anexo 2)

## 2.4 Cartões Bancários

Segundo o Banco de Portugal, “os cartões bancários são o instrumento de pagamento de bens e serviços mais utilizado em Portugal.”

O BES possui diferentes tipos de cartões multibanco, adaptados às diversas necessidades dos seus clientes.

### 2.4.1 Cartões de Débito

Os cartões de débito permitem ao cliente movimentar a sua conta à ordem em Portugal ou no estrangeiro.

O BES dispõe do cartão BES Duo (Figura 13), que está associado às contas à ordem. Quando associado às contas BES 100%, a BES 55+ e a 18.31 a anuidade é gratuita para os dois cartões.



**Figura 13 - Cartão BES Duo**

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

### 2.4.2 Cartões de Crédito

Os cartões de crédito podem ser utilizados como um meio de pagamento, mas com flexibilidade nas opções de pagamento, parcialmente ou na totalidade.

O BES possui diversos tipos de cartões de crédito como:

- O **Cartão BES Verde** (Figura 14) é um cartão de crédito Visa que associa igualmente a função de débito em Portugal para efetuar operações sobre a conta à ordem na rede Multibanco. Este cartão é gratuito quando associado às contas BES 100%.
- 
- O **Cartão BES Gold** (Figura 15) é um cartão de prestígio que tem associado uma conta-cartão onde é atribuído um limite de crédito, que permite em Portugal e no estrangeiro realizar



**Figura 14- Cartão BES Verde**

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



**Figura 15 - Cartão BES Gold**

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

operações. Tem também uma vertente de débito, mas apenas em Portugal, para efetuar transações a partir da conta de depósitos à ordem.

- O **Cartão BES Branco** (Figura 16) é um cartão Visa não só para clientes do BES, mas também para quem não tem conta no BES.



**Figura 16 - Cartão BES Branco**

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

- O **Cartão Seleção Nacional** (Figura 17) é um cartão VISA emitido pelo BES e pela Federação Portuguesa de Futebol. Este cartão possui duas vertentes financeiras: crédito ou pré-pago e pode ser subscrito por qualquer português com ou sem conta no BES.



**Figura 17 - Cartão Seleção Nacional**

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

- O **Cartão @BES** (Figura 18) é um cartão VISA, exclusivamente de crédito que permite efetuar compras à distância na Internet com segurança.



**Figura 18 - Cartão @BES**

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

- **O Cartão WWF<sup>9</sup>** (Figura 19) é um cartão VISA não só para clientes, mas também para quem não tem conta no BES. Com este cartão 0,5% do valor das compras a crédito reverte para a WWF, uma organização global de conservação da Natureza, contribuindo para a conservação das florestas, no combate ao aquecimento global, ao desperdício de água e à proteção do habitat natural de espécies ameaçadas.



**Figura 19 - Cartão WWF**  
**Fonte:** <http://www.bes.pt/>

### 2.4.3 Cartões Pré-Pagos

Os cartões pré-pagos permitem ao cliente apenas gastar a quantia que carrega o cartão previamente, para que tenha um maior controlo nas despesas, uma vez que é limitado pelo montante de que o cartão dispõe.

Existem dois tipos de cartões pré-pagos, o Cartão Seleção Nacional que já referi anteriormente e o cartão Pocket BES (Figura 20).



**Figura 20 - Cartão Pocket BES**  
**Fonte:** <http://www.bes.pt/>

Este Cartão (Figura 20 - Cartão Pocket BES) foi concebido essencialmente para os jovens que são titulares de uma conta à ordem do BES, permitindo levantar dinheiro em todo o mundo, carregar o *Pocket BES* através de pagamentos de serviços ou transferências bancárias, carregar o telemóvel, comprar bilhetes e fazer compras na Internet.

## 2.5 Serviços

A política de produto deve definir quais os serviços a associar ao produto, sendo que qualquer escolha terá influência na percepção que os clientes têm sobre a oferta, a qualidade, os custos e também sobre a política de preços.

O Banco Espírito Santo dispõe de alguns serviços para os seus clientes, para que estes possam realizar consultas e operações da gestão do seu dia-a-dia, com maior comodidade e segurança através dos canais diretos.

### **Canais Diretos**

Os canais diretos são meios alternativos de o cliente contactar o banco, com diferentes opções de serviço, conforme as suas necessidades.

Neste tipo de serviço o cliente tem autonomia para acompanhar e gerir a sua relação bancária. A adesão deste serviço é gratuita e não implica o pagamento de qualquer taxa de adesão ou mensalidade. As operações têm custos, mas mais baixos do que as realizadas nos balcões. Têm uma disponibilidade total, 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, a partir de qualquer lugar sem ter que se deslocar a um balcão BES.

#### **2.5.1 BESdirecto**

O BESdirecto é um serviço de atendimento telefónico que de forma simples e segura, permite fazer operações bancárias, obter aconselhamentos sobre a oferta BES, realizarem consultas e apresentarem sugestões e reclamações através do número 707 247 365.

Após a identificação do número de adesão e o código de acesso (PIN), o cliente tem acesso a um sistema automático, ou se preferir, a um atendimento personalizado por um assistente. Funciona das 8:00h às 24:00h.

### 2.5.2 BESnet



**Figura 21- BESnet**

**Fonte:** <http://www.bes.pt/>

O BESnet é um serviço de internet Banking do Banco Espírito Santo, que permite ao cliente de forma cómoda, rápida e segura realizar as consultas e operações bancárias da gestão do dia-a-dia.

Para aceder ao BESnet é necessário um computador ligado à Internet, através de [www.bes.pt](http://www.bes.pt), introduzir o número de adesão e o código pessoal de acesso (PIN).

O BESnet possui um sistema de segurança adicional que gera um código único de operação e envia-o diretamente para o cliente por SMS.

Este serviço apenas permite operações em que os montantes máximos transacionados dentro do património financeiro do cliente são de 100.00 euros por dia e fora do património financeiro são de 10.000 euros por dia com segurança adicional.

### 2.5.3 BESnetwork

O BESnetwork é também um serviço de internet Banking do Banco Espírito Santo que permite o acompanhamento do negócio pela internet. É desenvolvido para uma utilização comercial pensada para os clientes de Portugal a Espanha.

Todavia a utilização deste serviço não está restrita apenas a empresas, mas a todos os clientes que possam beneficiar do leque de funcionalidades disponíveis.

A linha de apoio do BESnetwork é 707 200 300.

### 2.6 Extrato Digital



**Figura 22 - Extrato Digital**

**Fonte:** <http://www.bes.pt/>

O extrato digital (Figura 22) é um documento que contém a informação que é enviada no extrato integrado da conta bancária do cliente em papel, no entanto, a receção dos extratos é mais rápida, uma vez que, ficam disponíveis cinco dias antes do extrato em papel. Por outro lado, é bastante mais ecológico, poupando nas folhas e nos

envelopes.

O cliente tem sempre acesso aos últimos 12 meses de extratos, não sendo necessário o arquivo, garantindo ainda, a privacidade total da informação. A adesão é gratuita e simples, o cliente pede a alteração e assina o documento comprovativo. A segurança é maior, pois não existe a possibilidade de extravio nem de roubo. O BES passa a enviar um *email* de alerta a informar que já está disponível no BESnet. Este alerta permite manter o contacto e a relação com o cliente.

## 2.7 Cheques



**Figura 23- Cheques BES**  
**Fonte:** <http://www.bes.pt/>

Um cheque é um documento através do qual um titular de uma conta bancária ordena ao seu banco que, por contrapartida do débito da sua conta, este pague uma determinada quantia a um beneficiário, que pode ou não ser indicado no cheque.

No sentido de reduzir o risco de adulteração dos cheques, o BES emite, por defeito, cheques cruzados, com data de validade e «não à ordem»

Os cheques cruzados são cheques que contêm duas linhas paralelas e oblíquas indicando que deverá ser depositado, podendo no entanto ser pago se o beneficiário/portador for também cliente do BES.

«Não à ordem» significa que o nome do beneficiário tem de constar obrigatoriamente no cheque e não o pode transmitir através de endosso, estando obrigado ao seu depósito.

Os cheques podem ser pedidos ao balcão, através do ATM ou BESnet.

Os livros de cheques podem ser de 5 (cinco), de 10 (dez), de 20 (vinte) ou de 150 (cento e cinquenta) cheques, se bem que, estes últimos são normalmente utilizados pelas empresas.

Para além destes cheques, existem também os cheques bancários (ver Anexo 6).



## 2.8 Crédito

O BES apresenta soluções de financiamento para as diferentes necessidades dos seus clientes como o crédito habitação, o crédito individual, o crédito automóvel e o micro crédito.

### 2.8.1 Crédito Habitação

No BES existem várias soluções de crédito habitação que permitem ter prestações adequadas aos orçamentos dos seus clientes, nomeadamente:

- 🌱 **Crédito Habitação Regime Geral** é um crédito com um prazo que pode ir até aos 50 anos e o montante do financiamento até 90% do valor da avaliação. O mais velho dos pretendentes ao crédito não pode ter mais do que 80 anos até ao final do prazo do empréstimo.
  
- 🌱 **Crédito Habitação Jovem** é uma solução de crédito para jovens até aos 35 anos. O prazo máximo de empréstimo pode ir até aos 50 anos e o montante do financiamento pode ser de 100% do valor da avaliação, para empréstimos até 40 anos, até 95% do valor da avaliação, para empréstimo até 50 anos.
  
- 🌱 **Crédito Habitação Sénior** é um crédito que pode ir até aos 30 anos de empréstimo e o montante do financiamento até 90% do valor da avaliação. Neste tipo de crédito à habitação, o cliente fica isento de seguro de vida até ao final do empréstimo. (Ver Anexo 12).

### 2.8.2. Crédito Individual

É um dos diversos tipos de crédito do BES sendo uma das soluções mais competitivas para que os clientes possam concretizar os seus projetos.



Entre 2.500€ e 30.000€ o BES disponibiliza um conjunto de soluções de crédito que se adapta às necessidades do cliente.

### **2.8.3. Crédito Automóvel**

É uma solução de financiamento, que permite financiar até 100% do valor do automóvel, com prestações muito baixas e com possibilidades de prazos de financiamento alargados.

O valor de crédito apresentado ao cliente inclui o capital requerido, o seguro de proteção e os juros. Caso o cliente decida amortizar a dívida antes do prazo, recebe os juros da diferença que faltava até ao final do crédito.

### **2.8.4. Micro Crédito**

O Micro Crédito é uma solução de financiamento para projetos de novos empreendedores, que possuam uma ideia com viabilidade económica, e que não têm garantias reais para solicitar um crédito bancário tradicional.

## **2.9 Proteção e Segurança**

Ao nível da proteção e Segurança o BES oferece distintos seguros para as diferentes necessidades dos seus clientes. (Ver Tabela 3).

	<p>Com o seguro auto o cliente encontrará tudo o que procura num seguro: simplicidade, um preço competitivo, cobertura de proteção dos ocupantes, indemnização do veículo em caso de perda total e ainda prémios para bons condutores que permaneçam no BES.(Ver Anexo 8)</p>
	<p>É um seguro multirriscos habitação que se destina a cobrir os riscos associados à casa.(Anexo 9)</p>
	<p>Este seguro tem acesso aos melhores hospitais e a uma rede de prestadores de medicina não convencionais como a Homeopatia, a Osteopatia, a Acupuntura, entre outras com descontos significativos. (Ver Anexo 10)</p>
	<p>Um seguro que garante o acesso a uma rede de Clínicas e Médicos Dentista com preços muito vantajosos, em Portugal e Espanha. (Ver Anexo 11)</p>
	<p>Com o BES dia-a-dia, o cliente e a sua família usufruem de um produto inovador que valoriza a qualidade da vida física, emocional e familiar, protegendo face aos impactos que um acidente poderá causar na sua vida e no seu agregado familiar.</p>

**Tabela 3 -Oferta de Proteção e Segurança BES**

Fonte: Elaboração Própria

## 2.10 Merchandising do BES



**Figura 24- Balcão BES**  
Fonte: <http://www.bes.pt/>

assim como disponibiliza toda a informação ao cliente, tornando os balcões do BES todos uniformes.

À medida que os produtos alteravam, os balcões recebiam uma ordem de mudança de *merchandising* que decorria no final do dia. Assim, após o fecho do balcão ao público, procedia-se às mudanças dos painéis e folhetos de acordo com o descrito na ordem de mudança.

Este sistema alterava-se sempre que existiam modificações nas campanhas, taxas ou normas.

O *merchandising* é um instrumento usado pelo marketing, que pretende implementar uma ação comercial acerca de um produto ou serviço de uma empresa.

Sendo o BES uma estrutura bancária a nível internacional, também possui um sistema de *merchandising*, que destaca nos balcões as campanhas existentes,

### **CAPÍTULO III - ENQUADRAMENTO E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO LOCAL DE ACOLHIMENTO**

O presente capítulo pretende apresentar o Balcão BES do Estoril (Figura 25) e as atividades desenvolvidas durante o período de estágio curricular.

O estágio curricular decorreu no Balcão do Banco Espírito Santo no Estoril, que pertence ao concelho de Cascais e ao distrito de Lisboa.

A localidade do Estoril destaca-se por ser uma das localidades mais procuradas pelo turismo português e principalmente estrangeiro isto devido a um conjunto de fatores que se têm vincado ao longo dos anos. Os principais fatores da frequente procura de pessoas de fora são: localização estratégica (fica a cerca de 20 km do Aeroporto de Lisboa); conjunto de oferta hoteleira que foi pioneira em Portugal; situa-se a 15 minutos do Parque natural de Sinta-Cascais; possui o maior casino da Europa (Casino Estoril); o autódromo do Estoril (Primeiro autódromo do país); campos de golfe de grande prestígio a nível nacional e internacional, o centro de congressos do Estoril e por fim uma costa marítima com uma beleza natural ímpar.

A escolha do Banco Espírito Santo como entidade para realizar o estágio curricular foi uma decisão fácil devido a diversos motivos como por exemplo o prestígio do Banco em Portugal, estabilidade e crescimento ao longo dos seus 140 anos de história, por ser a segunda maior instituição financeira do país e principalmente pela disponibilidade prestada para a realização do estágio curricular nesta instituição. A escolha do Estoril prendeu-se com a existência de elementos familiares que residem nesta localidade e também pelo facto de ser um dos locais de rumo de férias durante o ano, a nível pessoal.

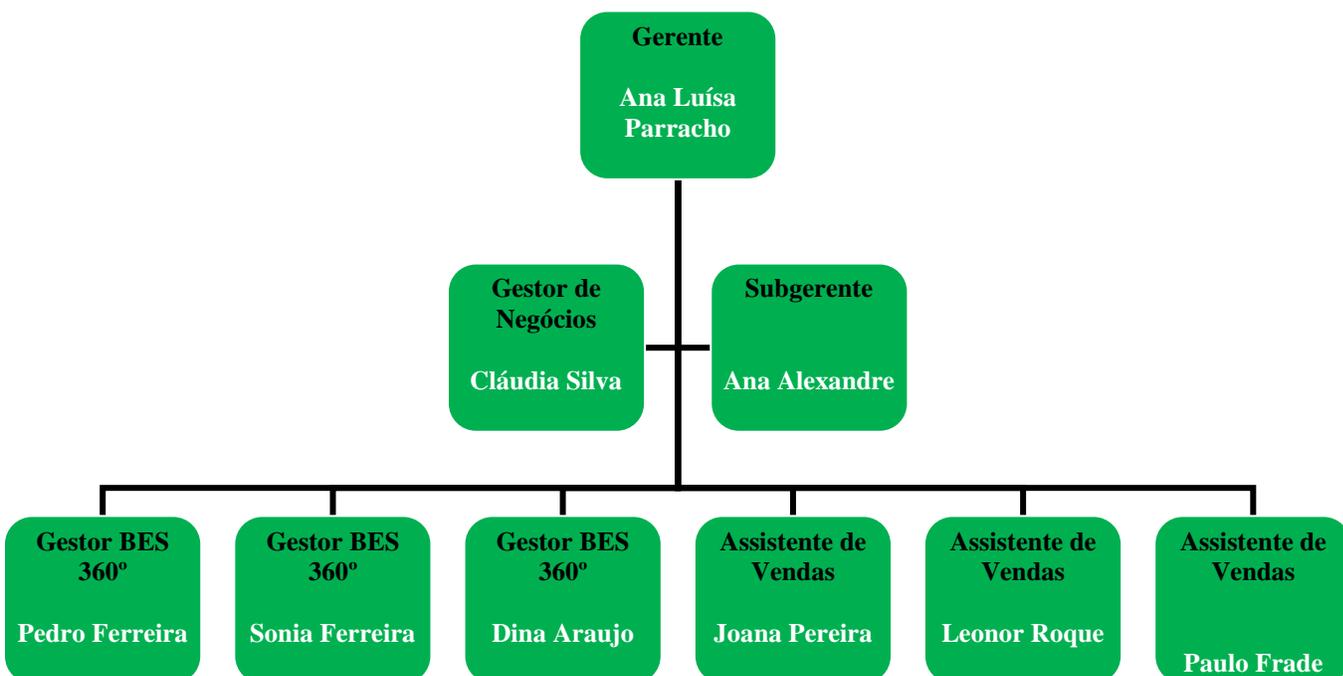


**Figura 25 - Localização Balcão BES Do Estoril**  
Fonte: Elaboração Própria

### 3.1 Organograma do Balcão do Estoril

Organograma é uma representação feita em gráficos para definir de forma hierárquica a organização de uma instituição qualquer; um negócio, uma empresa, etc. A finalidade de um organograma é definir com perfeita ordem a função que desempenha cada um na organização perfeitamente definida por postos em forma de pirâmide de acordo com o grau de competência.

A organização estrutural do balcão do Estoril tem algum relevo, visto que é um dos balcões mais importantes do DR de Cascais devido à sua dimensão e à sua longevidade.



**Figura 26 - Organograma Balcão BES Estoril**

Fonte: Elaboração Própria

O balcão possui nove colaboradores, o gerente, o subgerente, três gestores 360º e três assistentes de vendas (Ver Figura 26). As suas funções são as seguintes;

- 🌐 **O gerente** tem a maior responsabilidade em todo o balcão, tem a função de gestor BES 360º e gestor de vendas ao nível do comercial dos produtos e

serviços financeiros do BES. O gerente de balcão tem também a responsabilidade de supervisionar e traçar metas e objetivos propostos pela DR Cascais, coordenando a equipa para o cumprimento dos objetivos pretendidos.

- 🌐 **O Subgerente** tem a seu cargo a responsabilidade de desempenhar as funções semelhantes às do Gerente, sendo a segunda pessoa com maior relevo dentro do Balcão, sendo que uma das funções é a de substituir o gerente em caso de ausência. A coordenação das metas e objetivos são também da sua responsabilidade.
- 🌐 **O Gestor de Negócios** é também um gestor de Vendas, mas sempre mais direcionado para as empresas pertencentes ao GBES. É responsável pela comercialização de produtos e serviços financeiros empresariais da sua carteira de clientes. O aumento da carteira de clientes também é uma das suas principais funções.
- 🌐 **O Assistente de Vendas** tem como função responder às necessidades e resolução de pedidos/problemas dos seus clientes. É normalmente a primeira pessoa que se entra em contacto com os seus clientes em diversas formas quer ao nível do atendimento quer na execução de operações de caixa (Depósitos, levantamentos, transferências, etc.) quer a nível comercial, identificar oportunidades e responder às necessidades do cliente através de um atendimento mais personalizado. O AV possui também a função de controlar os cofres e o controlo da ATM.
- 🌐 **Gestor 360º** tem a função de gerir de uma forma mais dedicada e aprofundada os conteúdos financeiros na carteira de clientes que tem sob a sua responsabilidade. A comercialização de produtos e serviços torna-se relevante, no sentido de responder da melhor forma às necessidades dos seus consumidores.

### 3.2 Análise SWOT do Balcão BES do Estoril

A análise SWOT é um sistema simples que tem por objetivo verificar a posição estratégica da empresa no ambiente em questão. Divide-se no Ambiente Interno, composto pelos pontos fortes e fracos; e Ambiente Externo, relacionado com as Oportunidades e Ameaças.

A palavra SWOT é a junção das iniciais (em inglês) dos quatro elementos-chave desta análise estratégica.

- ☺ *Strengths* (pontos fortes) -vantagens internas da empresa em relação às empresas concorrentes
- ☹ *Weaknesses* (pontos fracos) -desvantagens internas da empresa em relação às empresas concorrentes
- ☺ *Opportunities* (oportunidades) -aspectos positivos da envolvente com o potencial de fazer crescer a vantagem competitiva da empresa
- ☹ *Threats* (ameaças) - aspectos negativos da envolvente com o potencial de comprometer a vantagem competitiva da empresa.

Através desta análise o gestor tem a possibilidade de definir prioridades e agir estrategicamente para evitar deficiências e estar atento a perigos que possam surgir.

Externamente, permite explorar pontos ainda não abordados pela empresa, alargar as suas capacidades e até mesmo as suas áreas de negócio e antecipar o futuro.

A análise SWOT do BES do Estoril (Tabela 4) foi realizada através da perceção obtida na realização do estágio curricular, sendo esta análise meramente pessoal e de elaboração própria através do conhecimento obtido na instituição financeira e no conhecimento académico obtido até então.



	<b>Pontos Fortes</b>	<b>Pontos Fracos</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Pessoal Qualificado;</li> <li>☉ Dimensão e Notoriedade do balcão;</li> <li>☉ Localização geográfica;</li> <li>☉ Oferta diversificada de produtos e serviços;</li> <li>☉ Forte aposta na comunicação e publicidade;</li> <li>☉ Espaço acolhedor;</li> <li>☉ Formação contínua dos colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Excesso de trabalho;</li> <li>☉ Elevado nível de responsabilidade e consequente Stress.</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Sugestões</b>	<b>Sugestões</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Investimento em parcerias com o ensino superior;</li> <li>☉ Captação de clientes residentes no estrangeiro;</li> <li>☉ Fidelização dos clientes;</li> <li>☉ Banco Internacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Continuar a aposta da internacionalização da Agência;</li> <li>✓ Apostar com mais intensidade na captação de recursos de residentes no estrangeiro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apostar na remodelação e na dinamização do espaço</li> <li>✓ Criar sinergias para melhorar níveis de stress;</li> </ul>
<b>Ameaças</b>	<b>Sugestões</b>	<b>Sugestões</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Elevada concorrência;</li> <li>☉ Instabilidade económica e financeira;</li> <li>☉ Desemprego elevado;</li> <li>☉ População envelhecida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rever a oferta para clientes sénior para uma melhor captação de recursos nesse segmento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reestruturar e analisar a atual estrutura organizacional visto que existe falta de pessoal.</li> </ul>

Tabela 4 - Análise SWOT Balcão BES

Fonte: Elaboração Própria

Após análise da tabela da análise SWOT podemos verificar que existem mais pontos fortes do que pontos fracos, o que demonstra a eficácia e o bom funcionamento a nível interno da organização. Nos pontos fortes o maior relevo vai para a qualificação dos colaboradores e a grande notoriedade do Balcão. Nos pontos fracos destaca-se o excesso de trabalho e conseqüente aumento de stress.

Ao nível externo à organização destacam-se a grave crise financeira e económica do país e o desemprego como sendo as maiores ameaças evidenciadas. Ao nível das oportunidades a grande aposta na captação de recursos financeiros no estrangeiro e a já presença do GBES no mundo são os aspetos que mais se destacam.

### **3.3 Reuniões de Balcão**

As reuniões de Balcão do BES do Estoril (*back office*) ocorrem todas as segundas-feiras no final do expediente. *Back office*, são atividades importantes dentro da empresa, mas que não são vistas por todas as pessoas, pois essas pessoas geralmente ficam em locais com pouco acesso, e focados em debater assuntos relacionados com a empresa.

Este tipo de reuniões serve principalmente para abordar assuntos relacionados com o balcão nomeadamente os objetivos coletivos do balcão, objetivos individuais dos colaboradores, ao CRM, à captação de recursos/clientes, o número de clientes captados e realização de role-play's. Os role-play servem para ensinar e implementar a maneira correta de abordar e tratar assuntos/problemas dos clientes. Diversos temas foram abordados nos Role-play ao longo do período de estágio (Ver anexo 14)

O BES faz uma avaliação dos seus colaboradores através dos objetivos concretizados. Esses objetivos podem ser visualizados na base SOI, onde se podem visualizar os objetivos institucionais e de cada colaborador. A atribuição dos chamados “cinturões”, possuindo estas quatro tipologias, sendo estas o branco, amarela, azul e preto. O branco é o mais fraco e o mais forte é o preto.

Este processo de avaliação dos objetivos cumpridos permite ao BES avaliar melhor a produtividade dos seus colaboradores. No final de cada ano o BES atribui prémios de excelência através da avaliação referida anteriormente nas categorias de melhor balcão, melhor DR, melhor centro de empresas, melhor departamento central e melhor centro *Private*.

### **3.4 Atividades desenvolvidas durante o Estágio**

Como já foi referido anteriormente, o estágio curricular decorreu no balcão do Banco Espírito Santo do Estoril, durante três meses, com início a 11 de Março e término a 31 de Maio de 2013. Concorri a este estágio, porque poderia desenvolver e melhorar os conhecimentos e competências adquiridas ao longo da licenciatura em Marketing e ganhar experiência numa área bastante competitiva pela qual sempre tive uma curiosidade especial em conhecer melhor.

No primeiro dia de estágio, fui recebido pela gerente do Balcão. Através desta foram-me mostradas as instalações, apresentados os colaboradores do balcão que foram determinantes para a minha boa integração na equipa de trabalho. De seguida, foi-me feita a descrição de algumas das tarefas a serem desenvolvidas durante o estágio. Para poder dar seguimento às tarefas a desempenhar foi-me atribuído um número de operador (B24920), seguido de uma *password*, para poder aceder à plataforma interna do Grupo BES. Apesar de ter acesso à plataforma, o perfil de estagiário, não permite aceder a todo o tipo de informação, o que limitava em demasia as atividades inerentes ao estágio. Durante o estágio, realizei tarefas muito diversificadas, que passarei a descrever nos pontos a seguir.

É importante referir que no desenvolvimento das tarefas, todos os colaboradores agem com base num Código de Conduta aplicada a todo Grupo BES. Este código indica que devem existir relações transparentes dos colaboradores com os clientes e colegas de trabalho e atuar de acordo com os valores do Grupo BES. Deve-se respeitar e cumprir com



toda a legislação e regulamentos definidos e aplicar os princípios que conduzem as atividades do Grupo BES que são o respeito e a honestidade que são valores essenciais.

### **3.4.1 Atendimento ao público**

O atendimento ao público é a forma de eleição que o Banco tem para responder às necessidades e às expectativas dos seus clientes.

É através do contacto com o Banco, que o cliente cria uma imagem do Banco e a relação com ele. Nesta perspetiva, o BES tem como base prestar serviços de elevados níveis de qualidade de atendimento, como meio de diferenciação face à concorrência.

### **3.4.2 Depósitos diretos**

Os Depósitos Directos (DD) são uma alternativa aos depósitos ao balcão, é uma maneira de se evitar perdas de tempo em filas em balcão e é uma tarefa simples de realizar.

Sendo uma das prioridades do BES a satisfação do cliente no balcão, cabe aos colaboradores reduzir o número de tempo de espera para o atendimento de balcão para preencher um dos parâmetros da satisfação que é tida em conta pelos clientes. Como tal, o estagiário ajudava na redução de tempo de espera por parte dos clientes nas filas da caixa. O estagiário perguntava com gentileza aquilo que o cliente pretendia fazer no banco e se fosse para realizar depósito de numerário ou cheque, o estagiário sugeria que se efetuasse DD, explicando a sua funcionalidade e rapidez de execução.

Para se efetuar um DD é necessário uma prova que é o titular da conta, como por exemplo o cartão de multibanco, BI ou NIF e verifica-se no sistema para se ver se está tudo em conformidade e para se evitarem erros como por exemplo o numero da conta do depositante, etc. Estando tudo em conformidade é necessária a assinatura do cliente, e depois de assinada a folha entrega-se o duplicado do talão como controlo do depósito até confirmação do deposito pelo Banco. Por fim, colocam-se os valores no depósito, fecha-se

corretamente o envelope e introduz-se num retângulo do cofre, próprio para este tipo de procedimento.

De salientar que nos DD's podem fazer-se depósitos de numerário, de cheques ou misto (ambos). Todo o montante depositado, quer em dinheiro, quer em cheques deve ser discriminado o montante a depositar. (Ver Anexo 4)

#### Depósito Noturno

O cofre noturno (CN) é um procedimento utilizado exclusivamente por empresas ou comerciantes, através de DD.

Previamente é estabelecido um acordo entre o Banco e a empresa ou comerciante de modo a evitar que o montante presente em caixa seja demasiado elevado. Assim, o banco entrega uma chave para que os depósitos possam ser colocados no cofre noturno, durante o período em que o banco se encontra encerrado (das 15h até às 08h30m).

O Estagiário de manhã verifica com o acompanhamento de um colaborador da existência ou não de depósitos.

### **3.4.3 Atendimento Telefónico**

O contacto através do telefone é um importante método de comunicar, quer para com os clientes, quer para o próprio banco. Sendo assim a abordagem durante a chamada telefónica deve ser feita da melhor forma possível para se transmitir vários aspetos pretendidos quer a nível pessoal/trabalhador, quer a nível de imagem do Banco. A satisfação do cliente é um dos princípios do BES.

No período de estágio, o contato telefónico foi um dos meios de comunicação mais utilizados pelo estagiário para responder aos pedidos dos clientes. Verifica-se grande número de chamadas recebidas no balcão do Estoril, impossibilitando o atendimento de

todas as chamadas por diversos motivos. Aliás, um dos problemas do balcão era o número elevado de chamadas perdidas. O número de chamadas perdidas é também um parâmetro para avaliar o desempenho do balcão para com a DR Cascais.

O procedimento do atendimento de chamadas por parte do estagiário exige profissionalismo, simpatia e falar com um tom moderado para com o cliente. Guião utilizado: “ Bom dia/ boa tarde Banco Espírito Santo do Estoril, fala Tiago Augusto, em que lhe posso ser útil”. Ouvia o cliente, tentava satisfazer o cliente, solucionando o problema/dúvida. Caso não se conseguisse solucionar/esclarecer (devido à limitação no acesso informático), encaminhava-se a chamada para um dos colaboradores capaz de solucionar a questão/problema.

#### **3.4.4 Divulgação de produtos e serviços BES**

A divulgação de produtos e serviços BES, no período de estágio, incidiu maioritariamente no contacto telefónico e por contacto direto no balcão com o cliente.

Como todos os procedimentos do BES, o empenho e o profissionalismo são essenciais para transmitir uma melhor imagem e confiança. O contacto telefónico é feito periodicamente, agendado pelo CRM, e serve para melhor se agendar as tarefas do colaborador e melhorar a informação de cada cliente no sistema, para se concretizar a venda de produtos e serviços BES que mais se identifica com o cliente.(Ver anexo 13, Anexo 1 e Anexo 2)

No contacto direto ao balcão, o estagiário apenas assistia ao desenrolar de cada situação, intervindo quando necessário e retirando apontamentos para perceber melhor como se devem solucionar problemas no futuro.

### **3.4.5 Elaboração de Comunicação Interna**

Uma comunicação interna é um documento interno do BES, que serve para comunicar o que o balcão pretende com o envio da documentação em anexo, ou para obtenção de resposta a pedidos efetuados.

A elaboração das comunicações internas realizadas foram relativas a processos internos do balcão, que por motivos de armazenamento de contratos ou de lapso de esquecimento no balcão de documentos. Exemplos disso são: envio de cartões multibanco capturados na ATM, envio de cartões multibanco para destruir, alterações da tipologia de cliente, anulação de apólices de seguros, criação de nova conta à ordem/a prazo, etc.

### **3.4.6 Envio e Receção de Faxes/Digitalizações e Cópias**

O Fax é um meio de comunicação bom para o setor financeiro porque possibilita o envio de forma rápida e segura da informação a enviar ao destinatário em suporte físico (papel)

As digitalizações é outra forma de se enviar informação (normalmente em formato PDF) através de *email* para o destinatário em questão. As cópias servem normalmente para se retirar um novo exemplar de um documento original de modo a se salvaguardar a informação.

Os métodos referidos anteriormente foram todos executados pelo estagiário durante o período de estágio, como método de resolução de diversas tarefas.

### **3.4.7 Contagem de Moedas**

O processo de contagem de moedas consiste na confirmação dos montantes depositados pelos clientes no balcão.

A colocação de moedas é feita num saco próprio para o efeito, onde consoante o tipo de moeda monetária, é colocado um número de moedas em cada saco, o que facilita a contagem de moedas.

### **3.4.8 Apoio na Caixa Automática**

ATM ou “*Automatic Teller Machine*” é uma caixa automática que serve sobretudo para levantamentos, depósitos e pagamentos de serviços pelos clientes, através de um cartão que é associado à sua conta bancária.

Devido ao facto de muitas pessoas não saberem utilizar todos os serviços da ATM, principalmente pessoas mais idosas, por vezes houve a necessidade do estagiário acompanhar os clientes à mesma esclarecendo dúvidas e ensinando a utilizar o serviço que pretendiam.

As dúvidas mais usuais passam pelo levantamento de numerário, consulta de movimento de conta e saldos de conta, transferências bancárias, alteração de PIN, carregamento de telemóvel, pagamentos de serviços e requisição de cheques.

Devido ao sistema de segurança da ATM, era com alguma frequência que ocorria a retenção de cartões.

Os cartões que ficavam retidos na ATM e que não fossem pedidos a sua devolução, quando se acumulavam na ATM, procediam à realização da comunicação interna, escrevendo o número, o nome que constava no cartão e a respetiva instituição bancária que emitiu o cartão. De seguida, colocava dentro de um envelope os respetivos cartões e a comunicação interna, que seguia por correio interno, dirigida à Direção Operativa de Cartões.

### 3.4.9 Requisição, Receção e Entrega de Cheques

Os cheques são um meio de pagamento, que possibilita a movimentação dos montantes disponíveis nas contas à ordem dos respetivos titulares.

Os cheques variam consoante a emissão, dentro dos quais existem:

- 🏦 Cheques ao Portador: não mencionam qualquer pessoa ou entidade beneficiária, e como tal podem ser pagos no balcão à pessoa depositante;
- 🏦 Cheques Nominativos: são cheques que ao contrário dos cheques ao portador, mencionam um beneficiário do montante;
- 🏦 Cheques Cruzados: são cheques que têm duas linhas traçadas, que significam obrigatoriedade de um depósito, ou seja, não podem ser pagos em numerário ao balcão;
- 🏦 Cheques não Cruzados: podem ser pagos aos beneficiários no balcão, através de numerário, não sendo necessário proceder ao seu depósito;
- 🏦 Cheques Bancários: são cheques emitidos pela Instituição de Crédito sobre uma conta de um determinado cliente, a seu pedido, com um valor concreto inscrito a favor de um determinado beneficiário. Por este motivo, estes cheques são sempre nominativos.

Existe ainda a distinção de Cheques à Ordem e Cheques Não à Ordem. Os primeiros distinguem-se dos segundos por serem endossáveis, ou seja, o beneficiário dos

mesmos pode colocar no respetivo verso a sua assinatura que permite que se transmita a um terceiro. Os segundos têm como característica não serem endossáveis.

Por questões de segurança, quando o cliente tem cheques à ordem, e não pode entregar pessoalmente os cheques ao beneficiário, é aconselhado emití-los “não à ordem”, impossibilitando, assim o seu posterior endosso e garantindo que os cheques só serão pagos à entidade que constar como beneficiário. A requisição de cheques pode ser feita através do BESnet, do BESdirecto, na ATM ou diretamente no balcão. (Ver anexo 6 e Anexo 7)

### **3.4.10 Correio**

Durante o estágio o estagiário tratou da receção do correio do Balcão do BES. A correspondência é uma forma de comunicação escrita.

A correspondência recebida era entregue logo pela manhã, por uma pessoa dos CTT; o correio vinha num saco próprio, devidamente fechado com a identificação do balcão (código e nome de estrutura). O correio era diversificado, desde correio dirigido ao gerente, aos colaboradores do balcão, cartões bancários e livros de cheque requeridos pelos clientes. Todas as cartas recebidas eram carimbadas com a respetiva data de receção, para um melhor controlo e cuidado da correspondência recebida. A correspondência expedida é de dois tipos:

- 🌐 Correio Interno: é a correspondência emitida e destinada a todas as Unidades Orgânicas (UO) do BES. Este tipo de correspondência era efetuado em envelopes específicos, com o respetivo nome e código da UO emitente e o código e nome da UO recetora. Posteriormente, este correio era inserido num saco próprio com a data, código e nome da estrutura.
- 🌐 Correio Externo: é a correspondência destinada aos clientes, os envelopes desta correspondência têm o logótipo do BES.



Ao longo do dia, todos os tipos de envelopes quer da comunicação interna como da externa, são colocados num saco apropriado com a denominação e o código do balcão.

No final do dia, verificava-se se havia alguma documentação, que necessitasse de uma comunicação e procedia ao fecho do saco, o qual era lacrado com um código de fecho, para posteriormente seguir por correio interno, através de um colaborador dos CTT.

### **3.4.11 Fecho do Balcão**

Ao final do dia é necessário que cada operador faça o registo de todas as atividades/operações desenvolvidas ao longo de cada dia. Deste modo, existem folhas de fecho de caixa que indica o número do balcão e o respetivo nome (exemplo: 5968, Estoril, o número de operador) e a data do respetivo dia. São necessárias duas folhas de fecho de caixa caso se verifiquem as seguintes operações: uma para os depósitos em numerário ou cheque e outra para as transferências e levantamentos.

Todas as restantes operações realizadas não necessitam desta folha de fecho de caixa, no entanto, todos os documentos, inclusive os que estão anexados à folha de fecho de caixa, deverão ser colocados numa pasta, onde existem separadores para as diferentes operações, na respetiva data, para posteriormente serem enviadas para o arquivo central em Palmela, Lisboa.

Os separadores são quatro com cores distintas (azul escuro, laranja, preto e azul claro).

No primeiro separador, azul-escuro fica toda a documentação relacionada com os apanhados de tesouraria, passagens de caixa, registo de recolha de DD e as atas de abertura de cofre.

No segundo, cor laranja os levantamentos de caixa, os lançamentos de débito e crédito, e as operações cambiais.

No terceiro, cor preta as requisições de cheques e folhas de correio externo.

No quarto, cor azul claro os outros documentos de balcão como, a correspondência de clientes, os contractos de adesão, entre outros.

No Estoril, os documentos são arquivados e guardados durante dez anos, prazo legalmente exigido, para o caso de ser necessário como comprovativo.

Após esta década os documentos são destruídos, uma vez que, contêm dados confidenciais.

Para finalizar o fecho de caixa terá de se adicionar todos os talões de fecho de ATM, onde se adicionam notas, retiram os depósitos e desencrava o ATM se necessário.

## CONCLUSÃO

A realização do estágio Curricular foi bastante enriquecedora. Possibilitou-me conhecer o modo de funcionamento do BES e a vasta gama de produtos e serviços que o Banco oferece, proporcionou-me uma maior preparação para a minha vida profissional futura e permitiu-me enriquecer os conhecimentos e competências adquiridas ao longo do curso.

Estes três meses de estágio permitiram-me estar em contacto real com o mundo do trabalho, experienciar o dia-a-dia das empresas, neste caso de uma Instituição Bancária.

Tive contacto com alguns dos problemas de muitos dos portugueses do seu quotidiano as suas dificuldades, devido à conjuntura económica e financeira que o país vive, como por exemplo, como conseguir pagar as prestações de um empréstimo da casa, resolução de situação de clientes de mitigação, etc.

O relacionamento interpessoal e o espírito de equipa do balcão foram fundamentais para o cumprimento das tarefas que me foram confiadas. Considero que atingi todos os objetivos propostos para a realização do estágio no Banco Espírito Santo do Estoril, concretizando as tarefas com eficiência e empenho.

Desde o início do estágio, que assumi o princípio da auto exigência, da pontualidade, da assiduidade, da disponibilidade e do código da conduta global.

Apreendi que devemos ser autocríticos e aceitar uma crítica por parte de outros, não a encarando como um desânimo, mas sim como algo construtivo tanto a nível profissional como pessoal.

Pessoalmente acho que o curso de Marketing está adequado à realidade do mundo do mercado de trabalho, porque os conhecimentos obtidos vão muito ao encontro daquilo que são as competências necessárias para a área Financeira e não só. Seguidamente, as áreas que senti mais confortável foram as áreas da contabilidade e economia. As áreas menos confortáveis foram a parte da comunicação em Marketing nomeadamente na elaboração de expressões linguísticas.

## BIBLIOGRAFIA

🌐 CAIADO, Aníbal Campos; CAIADO, Jorge. (2006). Gestão de Instituições Financeiras. Lisboa: Edições Sílabo.

🌐 KOTLER, Philip (2000), Administração de Marketing: a edição do novo milénio, São Paulo: Prentice Hall

### **Webgrafia:**

[Http://www.bes.pt/](http://www.bes.pt/), consultado em 2 de Novembro de 2013

[Http://melhoresdepositosaprazo.com/](http://melhoresdepositosaprazo.com/), consultado em 12 de Novembro de 2013

[Http://www.bportugal.pt/](http://www.bportugal.pt/), consultado em 14 de Novembro de 2013

[Http://www.thinkfn.com/](http://www.thinkfn.com/), consultado em 8 de Novembro de 2013

[Http://pt.wikipedia.org/](http://pt.wikipedia.org/), consultado em 2 de Novembro de 2013

[Http://queconceito.com.br/](http://queconceito.com.br/), consultado em 14 de Novembro de 2013

[Http://economico.sapo.pt/](http://economico.sapo.pt/), consultado em 2 de Novembro de 2013

[Http://bes-sec.bes.pt/bes/extra/newsletter9/03.html](http://bes-sec.bes.pt/bes/extra/newsletter9/03.html), consultado em 2 de Novembro de 2013

[Http://www.bescv.cv/sfecv](http://www.bescv.cv/sfecv), consultado em 2 de Novembro de 2013

[Http://www.significados.com.br/](http://www.significados.com.br/), consultado em 3 de Novembro de 2013

<http://office.microsoft.com/>, consultado em 25 de Novembro de 2013

<http://www.briefing.pt/>, consultado em 24 de Novembro de 2013

# **Anexos**



## **Índice de Anexos**

Anexo 1- Soluções de Poupança BES	46
Anexo 2- Soluções de Mudança BES	49
Anexo 3- BES UP	52
Anexo 4 - Depósito Direto	55
Anexo 5- Folha Prova de Depósito	57
Anexo 6- Tipologia de Cheques	59
Anexo 7- Requisição de Cheques	61
Anexo 8- Seguro BESauto	63
Anexo 9- Seguro BEScasa	66
Anexo 10- Seguro BESSaúde	69
Anexo 11- Seguro BESdental Care	72
Anexo 12- Crédito Habitação BES	75
Anexo 13- Sistema Informático BES	78
Anexo 14- Ata Reunião de Balcão	80



# Anexo 1

 **Soluções de Poupança BES**



SPRESBEM.02.007.003.13.1

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

**BESdirecto**  
707 24 7 365

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

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

**BESnet** **BESmobile**  
[www.bes.pt](http://www.bes.pt) [m.bes.pt](http://m.bes.pt)

  
**BANCO  
ESPIRITO  
SANTO**

**CONHEÇA  
AS SOLUÇÕES  
PARA TIRAR  
O MELHOR  
DO SEU  
ESFORÇO.**

**SOLUÇÕES DE POUPANÇA BES  
MAIS DO QUE POUPAR, POUPAR BEM**

  
**BANCO**



Todos nos esforçamos para fazer melhor. E para obter os resultados que queremos, às vezes basta fazer uma pergunta. É verdade, uma pergunta pode ser a diferença entre fazer e fazer bem. E entre poupar e poupar bem.

Se quer poupar bem, o BES tem a resposta, aliás tem muitas, porque poupar bem é diferente para cada pessoa.

Venha falar connosco e em conjunto encontraremos as soluções de poupança que melhor correspondam às suas necessidades.

- Poupar para obter mais rendimento

- Poupar de acordo com as suas possibilidades e objectivos

- Poupar com uma solução ou com uma combinação de soluções

**SOLUÇÕES DE POUPANÇA BES  
MAIS DO QUE POUPAR, POUPAR BEM**

**CONTA  
POUPANÇA 10**

**CONTA RENDIMENTO CR**

**POUPANÇA  
BES JUNIOR**

**POUPANÇA  
POR  
IMPULSO**

**MICRO POUPANÇA**

**POUPANÇA  
BES JOVEM**

**PLANOS DE  
REFORMA**

**OUTRAS  
SOLUÇÕES  
DE POUPANÇA**

Se quer saber mais, fale connosco ou vá a [bes.pt/pouparbem](http://bes.pt/pouparbem)



# Anexo 2

 Soluções de Mudança BES

SPSM 02.003.03.12.1

**SOLUÇÕES DE POUPANÇA BES,  
SOLUÇÕES DE MUDANÇA.**

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

**BESdirecto**  
707 24 7 365

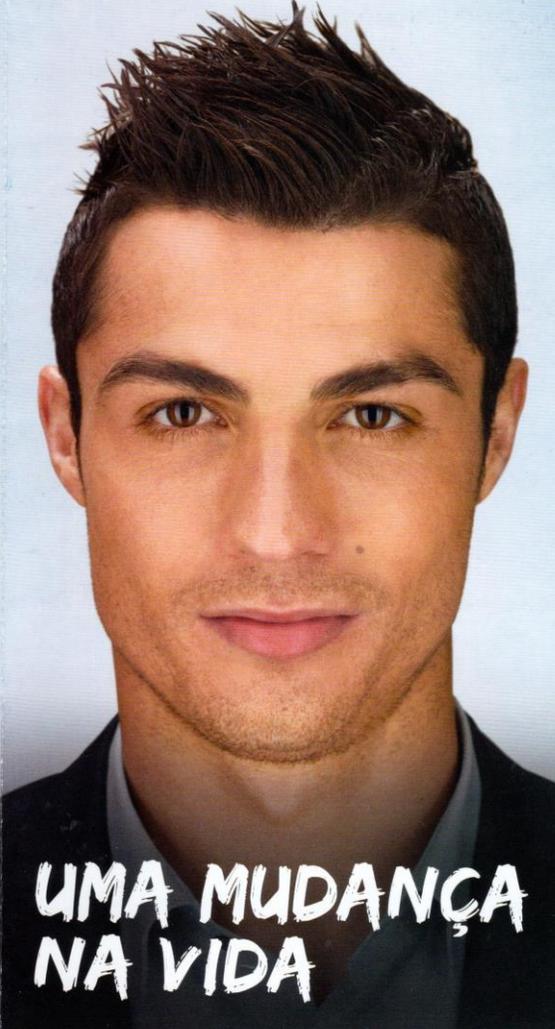
Horário de atendimento personalizado  
7 dias por semana das 8h às 24h

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

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

  
BANCO  
ESPIRITO  
SANTO

**UMA MUDANÇA  
NA VIDA**





NÃO INTERESSA SE ÉS NOVO OU VELHO,  
SE TENS MUITO OU POUCO.  
NÃO INTERESSA DE ONDE VENS  
MAS SIM PARA ONDE VAIS.  
NA TUA VIDA HÁ UM MOMENTO.  
UM MOMENTO EM QUE PERCEBES  
QUE ESSA VIDA É TUA  
E QUE PODES MUDÁ-LA.  
UM MOMENTO EM QUE DECIDES  
TER O FUTURO NAS MÃOS.  
TORNÁ-LO MAIS TEU.  
AGARRA ESSE MOMENTO.  
APROVEITA-O.  
TRILHA O TEU CAMINHO.  
ACREDITA EM TI. NO TEU POTENCIAL.  
PORQUE HÁ UM DIA NA TUA VIDA  
EM QUE DECIDES MUDAR A VIDA.

## INVISTA EM SI

Não podemos traçar o destino de cada um, mas podemos dar a todos um sítio seguro onde começar.

No BES encontra a solução de poupança ideal para si. Comece hoje a poupar. **Invista em si:**



### Com alto rendimento

Conta Rendimento CR



### Todos os meses

Conta Poupança Dez



### Arredondando a pouco e pouco

Micro Poupança



### Sempre que se lembrar

Poupança por Impulso



### Para os jovens

Poupança BES Jovem



### Para os mais novos

Poupança BES Júnior

Conheça todas as soluções num balcão BES ou em [bes.pt/solucoespoupanca](http://bes.pt/solucoespoupanca)

**SOLUÇÕES DE POUPANÇA BES, SOLUÇÕES DE MUDANÇA.**



# Anexo 3

 **BES UP**



**BES UP**

**VAIS SUBIR?**

**BANCO ESPIRITO SANTO**

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

**BESdirecto**  
707 24 7 365

Atendimento personalizado das 8h às 24h  
TMN: 965 999 999  
Vodafone: 911 24 7 365  
Optimus: 935 500 099

**BESnet**  
[www.bes.pt](http://www.bes.pt) - O BES para si  
A sua medida - Universitário

**f** Segue-nos no Facebook em [www.facebook.com/BESup](http://www.facebook.com/BESup)

**BANCO ESPIRITO SANTO**

# O TÊU PRÓXIMO NÍVEL

É verdade que já tens alguma experiência de vida e que tens vindo a conquistar a tua independência. Mas também é verdade que a tua vida financeira ainda está a começar. Agora imagina começares num nível acima. É precisamente isso que o BES te proporciona.

Com a conta BESup, tens agora à tua disposição um conjunto de soluções financeiras para dar resposta a todos os teus projetos, para além das múltiplas vantagens de que podes beneficiar no teu dia a dia. A conta BESup é o que te faltava para começares já hoje a construir o teu futuro. E então, vais subir?



### ↑↑↑ CONTA COM O BESup

Se és estudante do ensino superior e tens entre 18 e 30 anos, **abre a tua conta BESup com apenas €25**. Esta conta tem tudo o que precisas para enfrentar os desafios da vida académica.

Adere à conta BESup, dá o salto e passa ao próximo nível.

### ↑↑↑ CONTA COM MAIS LIBERDADE

A conta BESup é uma conta à ordem que te dá toda a autonomia que precisas:

- **Não tem despesas de manutenção** e podes movimentá-la sempre que quiseres, através de um cartão de débito sem custos;
  - Podes gerir a tua conta, controlar os movimentos, carregar o telemóvel, a toda a hora e em qualquer lugar, através do BESmobile, BESnet e BESdirecto automático;
  - Dá-te a oportunidade de teres o teu primeiro cartão de **crédito, o BES Verde, sem anuidade durante o 1º ano**.
- TAEG de 28,0%** à TAN de 26,200%, para €1.500 com reembolso a 12 meses, Fevereiro de 2013.

### ↑↑↑ DAMOS CRÉDITO ÀS TUAS AMBIÇÕES

O BESup tem soluções que te ajudam a subir de nível.

Aqui encontras **várias opções de financiamento para a tua formação superior e para concretizares os teus projetos**.

Tens ao teu dispor vários créditos para te apoiar nas despesas com os teus estudos: matrícula, propinas, material de apoio ou viagens e estadia no caso de irs estudar para o estrangeiro.

Podes até pagar a tua viagem de finalistas, com o financiamento do BESup.

Em algumas das soluções, podes optar por iniciar o pagamento do empréstimo só depois de terminares o teu curso e começares a trabalhar.

Se o teu sonho é criar um negócio, encontras no BES a forma de concretizar os teus projetos de empreendedorismo.

**TAEG 13,4%**, TAN fixa de 11,75% para um Crédito BESup Futuro (pressupondo a aplicação de bonificações relativas ao curso, instituição de ensino superior e relacionamento com o Banco).  
**Montante financiado:** €6.060,61 **Prazo Total em meses:** 60  
**Taxa de Juro Nominal:** 11,75% **Prestação:** €135,49 **Montante Total Imputado ao Cliente:** €8.139,38. Cálculo mensal de juros. Fevereiro 2013.

### ↑↑↑ SOLUÇÕES DE POUANÇA À TUA MEDIDA

#### ↑↑↑ Conta Poupança Dez

De 10 em 10 já se poupa no BES. Com uma nota de dez já podes poupar no BES. Basta que subscrevas a Conta Poupança Dez, um depósito a prazo a 3, 5 ou 10 anos com entregas mensais ou pontuais a partir de €10 até €2.000. Esta solução de poupança tem capital e juros garantidos e se pouparas todos os meses, ainda tens uma bonificação. Sabe tudo em bes.pt.

#### ↑↑↑ Micro Poupança BES

Para aderires não precisas de nenhum valor mínimo, basta teres vontade de poupar. Arredonda os teus pagamentos e escolhe uma conta poupança para onde queres micropoupar – e os teus familiares também podem contribuir. Sabe mais sobre a Micro Poupança BES em bes.pt.

#### ↑↑↑ Conta Rendimento CR

O melhor de investires em ti é o retorno que esse investimento traz. E quando poupas com a Conta Rendimento CR, um depósito a prazo a partir de €1.000, o retorno é maior. Conhece esta e outras soluções de poupança em bes.pt.

### ↑↑↑ ESTÁGIOS DE VERÃO BES UP

Se frequentas uma instituição de ensino superior com Protocolo com o BES, esta é a tua oportunidade para viver uma experiência marcante, em diversas áreas de formação e instituições de referência e ainda aumentar as tuas poupanças (recebes uma bolsa).

Existem 3 tipos de Estágios:

#### ↑↑↑ Formação Diversificada

Destinam-se a pré-finalistas e finalistas de licenciatura e ainda a alunos de mestrado das áreas da Economia, Gestão, Direito, Sistemas de Informação, Engenharia Civil, entre outras, desenvolvendo-se em instituições de referência, como na passada edição: BES, BES Investimento, Trarquilidade, ES Informática, ES Viagens, Locarente, Instituto de Medicina Molecular, OPWAY, Amarel Cabral & Associados, Aguiar-Branco & Associados, Uria Menéndez Prouença de Carvalho e Vieira de Almeida & Associados.

#### ↑↑↑ Espírito Santo Saúde

Proporcionam a Estudantes de Medicina e Enfermagem a realização de estágios em Hospitais do Espírito Santo Saúde - Hospital da Luz, Hospital Beatriz Ângelo (Loures), Hospital da Arrábida ou Hospital Residencial do Mar, no âmbito de diferentes especialidades e áreas de atuação.

#### ↑↑↑ Cooperação Internacional BES/AMI

Possibilitam a Estudantes de Medicina, Enfermagem e Nutrição a participação em missões Internacionais da AMI, suportando o BES os principais custos envolvidos.

**NÃO PERCAS ESTA OPORTUNIDADE, CANDIDATA-TE!**





# Anexo 4

 **Depósito Direto**





# Anexo 5

 **Folha Prova de Depósito**





# Anexo 6

## Tipologia de Cheques



### Quais os tipos de cheques?

Os tipos de cheques variam consoante a modalidade de emissão.

Alguns exemplos são os **cheques ao portador**, **cheques nominativos**, **cheques cruzados** e **não cruzados** e **cheques bancários**.

#### **Cheques ao Portador**

Trata-se de cheques em que não se menciona qualquer pessoa ou entidade beneficiária, e como tal podem ser pagos no balcão à pessoa depositante.

#### **Cheques Nominativos**

São cheques, que ao invés dos cheques ao portador, têm inscrito um beneficiário do montante.

#### **Cheques Cruzados e Cheques Não Cruzados**

Os cheques cruzados têm traçadas duas linhas que significam obrigatoriedade de depósito, e como tal não podem ser pagos em numerário ao balcão.

Os cheques não cruzados, serão naturalmente aqueles que podem ser pagos aos beneficiários no balcão, através de numerário, não sendo necessário proceder ao seu depósito.

#### **Cheques Bancários**

Tratam-se de cheques emitidos pela instituição de crédito sobre uma conta de um determinado cliente, a seu pedido, com um valor concreto inscrito e a favor de um determinado beneficiário. Por este motivo, estes cheques são sempre nominativos.

Existe ainda a distinção de **cheques à ordem** e **cheques não à ordem**.

Os primeiros distinguem-se dos segundos por serem endossáveis, o que significa que o beneficiário dos mesmos possa colocar no respetivo verso a sua assinatura que permite que se transmita a um terceiro. Opcionalmente pode ainda acrescentar-se o novo beneficiário do cheque.

Ao passar um cheque, o titular pode optar por não permitir que o mesmo seja endossável. Para tal, basta que o mesmo contenha a expressão "não à ordem".

O BES também disponibiliza este tipo de cheques - **cheques não à ordem** - que têm já inerente a característica de não serem endossáveis. Estes cheques apresentam a vantagem de serem mais seguros e mais baratos que os cheques à ordem.



# Anexo 7

## Requisição de Cheques





# Anexo 8

 Seguro BESauto



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

SegBESauto 04.007.09.12.1



**BES SEGUROS**

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

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

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

**BESdirecto**

707 24 7 365

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

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

**BESnet**

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



**BANCO  
ESPIRITO  
SANTO**

**seguro BESauto**

**O seu  
caminho  
seguro**



**BANCO  
ESPIRITO  
SANTO**

Simplicidade . Transparência . Rapidez . Qualidade



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

### Simplicidade

- Franquias fixas em euros e opção sem franquias na Fórmula Auto Maxi;
- Inclusão de extras e opções sem necessidade de declarações e actualizações (Limite: 5% sobre o valor venal anterior);
- Cobertura de protecção dos ocupantes incluída de base em todas as fórmulas;
- Pagamento do prémio por débito em conta;
- Coberturas opcionais ajustadas às suas necessidades (Opção Extra e Opção VIP).

### Transparência

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

### Rapidez

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

### Qualidade

- Bonificação desde o primeiro ano sem sinistros;
- Indemnização de um veículo novo, em caso de perda total, para veículos até 2 anos na Fórmula Auto Maxi com Opção VIP;
- Veículo de substituição opcional em todas as fórmulas e sem franquias (em caso de acidente, avaria ou roubo);
- Possibilidade de bonificação até 60% para os bons condutores que se mantenham com a BES Seguros;
- Complemento de indemnização para aquisição de um veículo em caso de sinistro sem responsabilidade e de perda total na fórmula Auto Maxi com Opção VIP;
- Com a Fórmula Auto Essencial beneficie de um preço extremamente competitivo.

### Vantagem Família BES

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



### Coberturas Associadas às Fórmulas do Seguro BES Auto:

Coberturas	Fórmulas		
	Auto Essencial	Auto Standard	Auto Maxi
Responsabilidade Civil (€6.000.000) <sup>(1)</sup>	■	■	■
Assistência em Viagem	■	■	■
Protecção dos Ocupantes	■	■	■
Quebra Isolada de Vidros	—	■	■
Choque, Colisão e Capotamento	—	—	■
Opção Extra	Furto ou Roubo	—	Opção ■
	Incêndio e Riscos Catastróficos		
	Actos de Vandalismo		
Opção VIP	Valor em Novo (até 24 meses idade)	—	Opção
	Complemento Indemnização RC		
	Sem franquias		
Veículo de Substituição	Opção	Opção	Opção
Responsabilidade Civil Facultativa (€50.000.000)	Opção	Opção	Opção

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

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



# Anexo 9

 Seguro BEScasa



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

SegBEScasa 04.010.10.12.1



## BES SEGUROS

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

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

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

### BESdirecto

707 24 7 365

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

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

### BESnet

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



**BANCO  
ESPIRITO  
SANTO**

## seguro BEScasa



## Segura o seu lar



**BANCO  
ESPIRITO  
SANTO**

Simplicidade . Transparência . Rapidez . Qualidade



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

### Simplicidade

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

### Transparência

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

### Rapidez

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

### Qualidade

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

### Coberturas Associadas às Fórmulas do Seguro BES Casa:

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



# Anexo 10

 Seguro BESSaúde



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

SegBESsaude 04.006.09.12.1



### BES SEGUROS

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

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

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

#### BESdirecto

707 24 7 365

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

TMN: 965 999 999

Vodafone: 911 247 365

Optimus: 935 500 099

#### BESnet

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



**BANCO  
ESPIRITO  
SANTO**

## seguro BESsaúde



## Segura o seu bem-estar



**BANCO  
ESPIRITO  
SANTO**

Simplicidade . Transparência . Rapidez . Qualidade

**seguro BES saúde**

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

**Ao aderir ao Seguro BES Saúde poderá usufruir de:**

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

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

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

(1) Coberturas com sub-limites associados.

(2) Para a Fórmula Saúde Essencial garante apenas médico ao domicílio e ambulância. Best Doctors e os Best Doctors Logo são marcas registadas ou marcas registadas de Best Doctors, Inc., nos Estados Unidos e em outros países, e são usadas sob licença.

**Vantagem Família BES**

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

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



# Anexo 11

 Seguro BESdental Care



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

SegDC 04.005.10.11.1



### BES SEGUROS

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

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

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

#### BESdirecto

707 24 7 365

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

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

#### BESnet

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



**BANCO  
ESPIRITO  
SANTO**

## seguro BES Dental Care



## Um sorriso seguro



**BANCO  
ESPIRITO  
SANTO**

Simplicidade . Transparência . Rapidez . Qualidade



## seguro **BES** Dental Care

O Seguro BES Dental Care é exclusivamente dedicado à medicina dentária. Esta solução inovadora garante o acesso a uma ampla rede de clínicas e médicos dentistas, quer em Portugal quer em Espanha, com preços muito vantajosos e ainda, uma comparticipação das suas despesas.



### Rede alargada de dentistas em Portugal e Espanha

Pertencente à Dentinet, este seguro permite-lhe o acesso a uma vasta rede de prestadores de serviços de cuidados dentários em todo o continente e ilhas.

Saiba ainda que tem acesso, sem qualquer limite, à rede de prestadores Dentyred em Espanha, usufruindo dos preços convencionados.



### Diversidade de actos médicos sem custos

Consultas de rotina, consultas de urgência, destarizações, polimentos e muitos outros cuidados básicos não têm nenhum custo.



### Comparticipação dos actos não gratuitos

- Comparticipação de 50% para os actos não gratuitos realizados na rede Dentinet, até ao respectivo limite de indemnização;
- Limite de indemnização crescente ao longo da vida do contrato (1ª anuidade €50, 2ª €75, 3ª e seguintes €100);
- Limite de indemnização por pessoa segura/anuidade (associado aos actos não gratuitos).



### Actos médicos a preços acessíveis

Acesso, sem qualquer limite, a preços convencionados.



### Rede com serviços 24 horas

Inclusão de algumas unidades de âmbito hospitalar com capacidade de resposta a serviços de urgência 24 horas.



### Acesso à rede de bem-estar

Acesso a uma rede de prestadores de medicina não convencionais (Acupunctura, Psicoterapia, Osteopatia, entre outras) com descontos significativos.

Para seleccionar o prestador que pretende aceda a [www.dentinet.pt](http://www.dentinet.pt) ou ligue **707 78 20 70** (tecla 3) com horário de atendimento personalizado das 08h30 às 18h30.



### Inovação

Adicionalmente, beneficia de uma comparticipação de parte das suas despesas dentárias. Este benefício está sujeito a um plafond ao longo dos anos, sendo este crescente até à terceira anuidade.



### Simplicidade

O valor apresentado pelo prestador, no momento da utilização do Seguro BES Dental Care em Portugal, já reflecte os benefícios do produto, tudo sem burocracias.

**Para fazer uma simulação vá a uma agência BES ou ligue para o BESdirecto 707 24 7 365 (tecla 6). Para mais informações sobre o Seguro BES Dental Care vá a [bes.pt](http://bes.pt).**



# Anexo 12

 **Crédito Habitação BES**



## crédito habitação BES

# Porque não se começa uma casa pelo telhado



BANCO  
ESPIRITO  
SANTO

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

Contratos celebrados pela Companhia de Seguros Tranquilidade, S.A. sede Av. da Liberdade, 242 - 1250-149 Lisboa, Capital €136,000,000,00 - Nº 500 940 231 de pessoa colectiva e de matrícula na C.R.C de Lisboa nº 640.

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



TRANQUILIDADE  
SEGUROS E FINANÇAS

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

**BESdirecto**  
707 24 7 365

Horário de Atendimento Personalizado  
24 horas por dia, 7 dias por semana,  
365 dias por ano

TMM: 965 999 899  
Vodafone: 911 247 365  
Optimus: 935 500 099

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



BANCO  
ESPIRITO  
SANTO



## Crédito Habitação BES

A sua casa começa aqui.

Uma casa não se começa pelo telhado, mas pela base. Com um historial de 140 anos de solidez financeira, o BES reúne condições competitivas para tornar a compra da sua nova casa uma realidade, com soluções que lhe garantem flexibilidade e segurança.

E, porque todas as casas devem ter uma base sólida, o BES tem **várias modalidades de Crédito Habitação** que pode utilizar **para diferentes situações**:

- Aquisição, obras de beneficiação ou construção, incluindo aquisição de terrenos por empreitada de habitação própria permanente, secundária ou arrendamento;
- Aquisição de garagem ou arrecadação (no caso de uma fracção autónoma);
- E, se for necessário, pode também pedir um adiantamento para o sinal de compra da casa.

## Para a sua casa, escolha os alicerces mais sólido



Conheça aqui algumas soluções, mas não deixe de falar connosco para ficar a conhecer os cantos à casa.

### Prazos Alargados

O prazo do seu Crédito Habitação poderá ir até aos 40 anos, desde que o empréstimo seja liquidado até aos 75 anos de idade.

### Taxas ajustadas a cada caso

Pode optar por um tipo de solução com uma taxa sempre ajustada às variações do mercado, ou uma que lhe garanta pagar sempre a mesma prestação todos os meses.

### Bonificação do spread

Pode ter uma bonificação até 0,5% no spread, pela detenção de vários produtos ao longo da vida do empréstimo. Caso tenha o ordenado domiciliado no BES tem automaticamente 0,2% de bonificação. Depois só terá de escolher mais 5 destes produtos para atingir os 0,5% de bonificação: cartão de débito, domiciliação de pagamentos, depósitos a prazo, PPR Capital Garantido, seguro casa, seguro vida, saldo médio trimestral superior a €1.000.

### Seguro de Protecção ao Crédito

O BES oferece-lhe, de forma completamente gratuita e sem mais nenhum encargo, um Seguro de Protecção ao Crédito que lhe assegura o pagamento das prestações em situações resultantes de:

- Desemprego involuntário de trabalhadores por conta de outrem;
- Incapacidade temporária absoluta para o trabalho por acidente ou doença;
- Hospitalização para trabalhadores por conta própria.

Este Seguro garante o pagamento até 12 prestações por sinistro, sem limite de sinistros e ao longo de toda a vida do empréstimo até €1.700 mês, desde que a pessoa segura tenha entre 18 e 64 anos e exerça uma actividade profissional de pelo menos 16 horas semanais nos últimos 12 meses, sem ter conhecimento de um possível desemprego. Para ter acesso a este seguro é necessário fazer a adesão no momento da contratação do crédito.

%

### Taxa Fixa

Com a opção Taxa Fixa, o futuro do seu Crédito Habitação não lhe reserva surpresas. Poderá planejar os seus encargos mensais e gerir o seu orçamento familiar sem estar dependente das variações da Euribor e das condições imprevisíveis do mercado. Está garantida a segurança e estabilidade da sua prestação.

Terá a mesma prestação mês após mês, ano após ano, a taxas muito competitivas, podendo escolher o prazo de Taxa Fixa que mais lhe convém:

- Taxa Fixa curto prazo – 2, 3, 4 e 5 anos;
- Taxa Fixa médio e longo prazo – 6, 7, 8, 9, 10, 15, 20, 25, 30 ou 40 anos.

A Taxa Fixa é determinada pelo BES e divulgada diariamente, sendo a taxa a vigorar no contrato fixada dois dias antes da data da celebração da escritura e acrescida ao spread.

Quando terminar o prazo da Taxa Fixa que escolheu, o seu empréstimo passa a taxa variável indexada à Euribor a 6 meses em vigor na altura. Caso pretenda, poderá então negociar um novo período de Taxa Fixa.

**TAE de 7,646%, TAER de 7,646%** para empréstimo de €150.000 a 30 anos, com LTV 80%, Taxa Fixa a 5 anos a 15.12.11 (1.890%) + spread de 5,0% e TAN de 6,890%. Inclui a subscrição de 5 produtos para bonificação máxima do spread. Após este período, aplica-se Euribor a 6 meses de Nov 11 acrescida do spread em vigor.

### Vantagem Jovem <35

Se tiver até 35 anos tem um **desconto imediato de 0,1% no spread** ao longo de toda a vida do empréstimo.

Pode ter ainda um desconto adicional de 0,15% (total de 0,25%) caso a garantia seja reforçada por hipoteca de outro imóvel dos pais ou familiar próximo para que o empréstimo não ultrapasse 80% do total das garantias prestadas. Pode acumular esta vantagem com a subscrição de outros produtos para atingir a bonificação máxima do spread.

**TAE de 7,286%, TAER de 7,286%** para empréstimo de €150.000 a 30 anos, com LTV 80%, Euribor a 3 meses de Nov 11 (1,485%) + spread de 5,0% e TAN de 6,485%. Inclui a subscrição de 5 produtos para bonificação máxima do spread.

### Vantagem Sénior ≥50

Caso tenha 50 anos ou mais, pode fazer o seu Crédito Habitação **sem Seguro de Vida obrigatório**, reduzindo substancialmente os encargos. Esta vantagem é acumulável com as restantes opções para bonificação do spread.

**TAE de 6,813%, TAER de 6,813%** para empréstimo de €150.000 a 30 anos, com LTV 80%, Euribor a 3 meses de Nov 11 (1,485%) + spread de 5,0% e TAN de 6,485%. Inclui a subscrição de 5 produtos para bonificação máxima do spread.

Fale connosco para encontrar a solução mais adequada para o seu caso e venha conhecer em pormenor todas as vantagens de fazer o seu Crédito Habitação no BES.





# Anexo 13

 **Sistema Informático BES**



Secção de Qualidade Esporadicamente Segurança/Protecção Crédito Informação Suporte Ambiente

1

Identificação Cliente **BSB**

**Criar/Atualizar Registo**

Controlo  Controlo

Documento  001  N.º FISCAL DO CONTRIBUINTE

N.º Acto de Cessão  N.º Cartão

Pessoa

Nome/Designação

Data Nasc

IDM

Perceção

Acção Comercial (CRM)

Corrige um erro no acesso à lista de apoiantes comerciais.

Lista de Tarifas

Ver as tarifas disponíveis.

Comercial

Equipamento CH (0x21)

PNE Investir (2x0)

Risco

01/01/2014 de 5:00:00:00 (0x21)

Operativo

Clientes - Espira Promotivo (0x1)

Listas de Tarifas Fixas

Gie-VSA

Alertas

Unidade Tarifas

Reclamações

Banco Netas

Ajudar

Fórum Productor

Concursos

Directório

FAQ

Protocolos

Normas

Documentos Alertas

Posto de Trabalho

Inicio - Microsoft Outlook

13:21



# Anexo 14

 **Ata Reunião de Balcão**



### Ata de Reunião de Balcão

Data: 12 Março de 2013

#### Temas Abordados:

1. Roll Play Pedido/Problema: Cliente de outra agência solicita aumento de plafond do cartão de crédito.  
Colaborador: Leonor Santos  
Cliente: Tiago Augusto  
Observador: Ana
2. Roll Play: mitigação Risco: Cliente descola-se ao balcão procurando soluções/ antecipando possível entrada em incumprimento CH  
Colaborador: Ana  
Cliente: Cláudia  
Observador: Miguel
3. Mitigação de Risco: especial enfoque no tratamento correto dos contactos de mitigação e necessidade de marcação/preparação de reunião para melhor tratamento dos mesmos. Sugerida a entrega para assinatura do cliente da check- list (GBES: ) e documento informativo (GBES: ). Revisitar contactos já efetuados e analisar ponto de situação atual.
4. Auditoria: ponto de situação em termos de preparação para visita ao balcão; comportamentos a evitar/a seguir na presença dos auditores.
5. Produção: jogos RAD – ponto de situação; importância da captação de clientes para o balcão.
6. CRM: alerta para o tratamento prioritário das Campanhas Opcionais "Domiciliação de despesas de Utilities"- variável com elevado peso no SOI
7. AGI: enfoque na parceria com imobiliárias como por ex. Remax

RE-residência  
estrutural

Presenças: