



**IPG**

**Politécnico  
da Guarda**  
Polytechnic  
of Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Ana Isabel Leite da Rocha

dezembro | 2016





Politécnico  
da Guarda  
Polytechnic  
of Guarda

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

---

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Ana Isabel Leite da Rocha

Relatório para Obtenção do Grau de Licenciado em Gestão

Dezembro/2016



## FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

**Estagiária:** Ana Isabel Leite da Rocha

**Nº de aluno:** 1011246

**Curso:** Licenciatura em Gestão

**Instituição:** Caixa Crédito Agrícola Mútuo da Costa Verde (Agência de Stª. Marinha)

**Morada:** Rua António Correia de Carvalho, 188  
4400 - 023

**Localidade:** Vila Nova de Gaia

**Telefone:** +351 223 773 210 **Fax:** +351 223 773 219

**Data de início do estágio:** 11 de julho de 2016

**Data de fim do estágio:** 30 de setembro de 2016

**Duração do estágio:** 400 horas

**Supervisor na Instituição:** Drª. Cláudia Maria Ferreira Pereira

**Grau Académico do Supervisor:** Licenciatura

**Docente Orientador:** Natália Fernandes Gomes

**Grau Académico do Orientador:** Doutoramento



## GLOSSÁRIO DE SIGLAS

ATM - *Automatic Teller Machine*

CA - Crédito Agrícola

CCAM - Caixa de Crédito Agrícola Mútuo

C.R.L - Cooperativa de Responsabilidade Limitada

DO - Depósito à Ordem

DP - Depósito a Prazo

ENI - Empresário em Nome Individual

FENACAM - Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo

IES - Informação Empresarial Simplificada

IRC - Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas

IRS - Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares

NIB - Número Identificação Bancária

NIPC - Número de Identificação de Pessoa Coletiva

SICAM - Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo

T.S.U - Taxa Social Única



## AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço a quem me deu força para me tornar alguém na vida, os meus pais, pois se não fosse a ajuda, a dedicação e a paciência, não seria possível me tornar licenciada. Um muito obrigada, mãe e pai, pelos sacrifícios que passaram para que hoje eu seja chamada de licenciada.

Não esquecendo o meu irmão, que apesar de tudo sempre me apoiou a concluir esta etapa.

Agradeço ao meu namorado e os meus amigos que ganhei neste Instituto, por todo o companheirismo e dedicação. Sempre me acompanharam nos bons e nos maus momentos e me ajudaram a ter motivação para desfrutar da vida académica.

Agradeço ao Instituto Politécnico da Guarda, mais propriamente à Escola Superior de Tecnologia e Gestão que me deu hipótese de ingressar nesta etapa e assim concluir a licenciatura em Gestão.

Tenho um enorme respeito por todos os docentes que contribuíram para a minha formação, principalmente ao meu orientador de estágio, professora Natália Fernandes Gomes e também à minha coordenadora de curso, professora Manuela Natário.

Por fim, mas não o menos importante, agradeço à Caixa de Crédito Agrícola e a todas as pessoas que me acompanharam durante o período de estágio que sempre me trataram com o devido respeito e sempre me acolheram como se fosse um colega de trabalho.

Obrigado a todas as pessoas que contribuíram para o meu sucesso e para meu crescimento como pessoa. Eu Ana, sou o resultado da confiança e da força de cada um de vocês.



## PLANO DE ESTÁGIO

O estágio curricular para a obtenção da licenciatura de Gestão, da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda, foi realizado na Caixa de Crédito Agrícola da Costa Verde em Vila Nova de Gaia, no período de 11 de julho a 30 de setembro de 2016. O plano de estágio, previamente definido pela entidade, incluía os serviços de *front-office* e *back-office*, que passamos a descrever.

### **Serviços de *Front-office*:**

- Efetuar depósitos, levantamentos, transferências, abertura de contas à ordem, a prazo e poupanças;
- Constituir e liquidar aplicações;
- Emitir extratos de contas e atualizar cadernetas;
- Receber e dar tratamento aos pedidos de pagamento da Segurança Social (T.S.U) apresentados pelos clientes;
- Efetuar procedimentos de encerramento e conferência de caixa;
- Conhecer o funcionamento de uma *Automatic Teller Machine* (ATM) e colaborar no seu carregamento;
- Arquivar documentação.

### **Serviços de *Back-office*:**

- Analisar os movimentos de compensação diária de cheques e outros débitos nas contas de clientes;
- Analisar mapas relacionados com descobertos em Depósitos à Ordem (DO) e crédito vencido;
- Preparar processo de crédito.



## RESUMO DO TRABALHO DESENVOLVIDO NO ESTÁGIO

O presente trabalho resume as tarefas realizadas ao longo do estágio curricular, que teve lugar na Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Costa Verde em Vila Nova de Gaia, integrado na licenciatura em Gestão do Instituto Politécnico da Guarda. Este teve início a 11 de julho de 2016 e foi concluído a 30 de setembro de 2016.

O estágio curricular tem como objetivo a integração imediata do aluno nas organizações, possibilitando o seu conhecimento de forma real e permitindo que o aluno possa aplicar os seus conhecimentos adquiridos ao longo do plano curricular bem como apreender novos conhecimentos que lhe permitam no futuro próximo desenvolver de forma autónoma e eficaz o seu trabalho.

Neste sentido, o presente trabalho apresenta a organização onde decorreu o estágio (Caixa de Crédito Agrícola da Costa Verde), realizando uma breve contextualização da mesma (história, área de negócio, produtos). Com a finalidade, de adquirir novos conhecimentos na área da banca é também apresentada a evolução do sector bancário. Por último, e de acordo com o objetivo deste trabalho apresentamos as atividades, de forma detalhada, realizadas ao longo do estágio.

**Palavras-Chave:** Gestão, Estágio curricular, sector bancário

**Jel Classification:** M1 - Business Administration; M10 - General



## CONTEÚDO

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO.....	ii
GLOSSÁRIO DE SIGLAS .....	iii
PLANO DE ESTÁGIO .....	iii
RESUMO DO TRABALHO DESENVOLVIDO NO ESTÁGIO.....	iv
CONTEÚDO.....	v
ÍNDICE DE ANEXOS.....	viii
ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES .....	ii
Introdução .....	1
<b>Capítulo 1</b> .....	1
Contextualização Teórica.....	1
Caixa de Crédito Agrícola.....	1
<b>1.1 Sector Bancário em Portugal</b> .....	2
<b>1.2 O Grupo Caixa de Crédito Agrícola Mútuo</b> .....	3
1.2.1 Missão do Grupo CA .....	4
1.2.2 Valores e Objetivos do Crédito Agrícola.....	4
1.2.3 Agências Crédito Agrícola em Portugal .....	5
1.2.4 Evolução do Grupo Crédito Agrícola .....	6
1.2.5 Logótipo .....	8
1.2.6 Empresas Participadas .....	9
<b>1.3 Produtos e Serviços do Crédito Agrícola</b> .....	15
1.3.1 Contas .....	15
1.3.1.1 Depósitos à ordem .....	15
1.3.1.2 Depósitos a prazo .....	18
1.3.1.3 Conta Poupança.....	21
1.3.2 Cartões.....	24
1.3.2.1 Cartão de Débito.....	24





1.3.2.2 Cartão de Crédito.....	26
1.3.2.3 Cartão Misto .....	30
1.3.3 Crédito .....	31
1.3.3.1 Crédito Habitação .....	31
1.3.3.2 Crédito ao Consumo .....	32
1.3.3.3 Crédito Automóvel .....	33
1.3.4 Seguros .....	34
1.3.4.1 Seguros Vida .....	34
1.3.4.2 Seguros Não Vida.....	35
1.3.5 Serviços .....	37
1.3.5.1 Linha Directa.....	37
1.3.5.2 Balcão 24.....	37
1.3.5.3 ATM - Caixa Automática Multibanco .....	38
1.3.5.4 <i>On-line</i> Particulares .....	38
1.3.5.5 <i>CA Mobile</i> .....	39
1.3.5.6 <i>Western Union</i> .....	39
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	42
O Estágio.....	42
Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Costa Verde .....	42
2.1 Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Costa Verde, C.R.L.....	42
2.1.1 Missão do Crédito Agrícola da Costa Verde, C.R.L <sup>1</sup> .....	44
2.1.2 Organograma das áreas funcionais da sede.....	44
2.1.3 Código de Conduta do Crédito Agrícola.....	46
2.2 Atividades Realizadas .....	47
2.2.1 Actividades realizadas no <i>Front-Office</i> .....	47
2.2.2 Atividades realizadas no <i>Back- Office</i> .....	59
2.2.3 Tarefas Ocasionais .....	62



Conclusão e Reflexão Geral.....	63
Bibliografia .....	64

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos .....	66
Anexo 1 “Cais” .....	67
Anexo 2 “EDOC” .....	69
Anexo 3 “Central” .....	71
Anexo 4 “Sibal” .....	73
Anexo 5 “CA Express” .....	75
Anexo 6 “Ficha de Assinaturas” .....	77
Anexo 7 “Proposta de Adesão ao Cartão de Débito” .....	79
Anexo 8 “Proposta de Adesão On-line” .....	81
Anexo 9 “Carta de Ativação On-line” .....	83



## ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1. Missão e Valores .....	4
Ilustração 2. Agências do CCAM em Portugal .....	5
Ilustração 3. <i>Ranking</i> Mundial .....	6
Ilustração 4. Prémio 5 Estrelas .....	7
Ilustração 5. Prémio Empreendedorismo e Inovação CA .....	7
Ilustração 6. Concurso de Vinhos do CA .....	7
Ilustração 8. Prémio Banco Mais Rentável CA .....	8
Ilustração 7. Prémio Melhor Segurada Não Vida CA .....	8
Ilustração 9. História dos Logótipos .....	8
Ilustração 10. Logótipo Centenário .....	9
Ilustração 11. Empresas Participadas .....	9
Ilustração 12. Logótipo AGROCAPITAL .....	10
Ilustração 13. Logótipo CA <i>Consult</i> .....	10
Ilustração 14. Logótipo CA <i>Gest</i> .....	11
Ilustração 15. Logótipo CA Informática .....	11
Ilustração 16. CA Seguros .....	12
Ilustração 17. Logótipo CA Serviços .....	12
Ilustração 18. CA Vida .....	13
Ilustração 19. Logótipo CA Imóveis .....	13
Ilustração 20. FENACAM .....	14
Ilustração 21. Cartão Débito GR8 .....	24
Ilustração 22. Cartão Débito Super Jovem .....	25
Ilustração 23. Cartão Débito <i>Visa Electron</i> .....	25
Ilustração 24. Cartão de Crédito <i>Classic</i> .....	26
Ilustração 25. Cartão de Crédito <i>Premier</i> .....	27
Ilustração 26. Cartão de Crédito CA Mulher .....	28
Ilustração 27. Cartão de Crédito CA & Companhia .....	28
Ilustração 28. Cartão de Crédito CA Seguros .....	29
Ilustração 29. Cartão Misto Contacto .....	30
Ilustração 30. Simulação de Crédito Habitação .....	31
Ilustração 31. Serviço Linha Direta .....	37



Ilustração 32. Balcão 24.....	37
Ilustração 33. Caixa Automática Multibanco .....	38
Ilustração 34. Adesão <i>On-line</i> .....	38
Ilustração 35. CA Mobile.....	39
Ilustração 36. <i>Western Union</i> .....	39
Ilustração 37. Agências de Vila Nova de Gaia .....	42
Ilustração 38. Agências de Espinho .....	43
Ilustração 39. Agências de Ovar .....	43
Ilustração 40. Agência de Santa Marinha .....	44
Ilustração 41. Áreas.....	46
Ilustração 42 Assinatura.....	62

## Introdução

A banca tem sofrido nesta última década, em particular, enormes pressões económicas que tem feito com que clientes e colaboradores modifiquem o seu modo de trabalho e o seu relacionamento. É hoje comum ouvirmos notícias sobre a crise que este sector enfrenta. Neste sentido, e dado a curiosidade pela banca optámos por realizar o estágio curricular no Crédito Agrícola.

O presente relatório tem assim como objetivo, a apresentação do estágio curricular, concretizado na Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Costa Verde, C.R.L, mais propriamente na agência de Santa Marinha em Vila Nova de Gaia. O estágio curricular é um complemento de aprendizagem, que se torna uma ferramenta essencial para a entrada num novo mundo profissional.

O estágio realizou-se entre os dias 11 de julho e 30 de setembro de 2016, sob a orientação da Professora Natália Gomes e na agência pela supervisora Dr. Cláudia Pereira.

O presente relatório pretende descrever de forma sucinta e pormenorizada todas as tarefas realizadas durante as 400 horas de estágio, dividindo as tarefas em *Front-Office* e *Back-Office*, e também evidencia todos os conceitos e procedimentos essenciais para um bom funcionamento da agência.

Assim sendo, a estrutura do presente relatório divide-se em 2 capítulos. O primeiro capítulo relaciona-se por uma breve evolução do sector bancário. e pela caracterização da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, mencionando a história, a missão, os produtos e serviços, bem como as empresas que constituem o Grupo.

No último capítulo, será feita uma caracterização sobre a agência onde foi concretizado o estágio, bem como a descrição ao pormenor de todas as atividades realizadas no decorrer do estágio.

Para finalizar, este relatório baseou-se em todos os conhecimentos adquiridos na agência de Santa Marinha, tornando-o assim enriquecedor e apelativo, transmitindo toda a informação relativa ao funcionamento de uma agência.



# *Capítulo 1*

Contextualização Teórica

Caixa de Crédito Agrícola



## 1.1 Sector Bancário em Portugal

Derivado da estagiária ter realizado o estágio curricular numa instituição bancária, irá iniciar este capítulo com uma breve introdução de como o sector bancário se encontra apresentando de forma sucinta a evolução deste.

Referir que esta exposição resulta da consulta de diversas fontes (Banco de Portugal, 2016) e (Pinto, 2016).

### Breve Evolução do Sector bancário em Portugal.

Nas últimas décadas o sector bancário português caracterizou-se por uma reestruturação. Vários foram os motivos que estiveram na origem dessas transformações, não só ligadas à economia, mas também o aumento da concentração de concorrência, a crise financeira, a privatização de bancos nacionais, entre outros.

A banca portuguesa está a reduzir instituições bancárias, diminuindo também os trabalhadores e não contratando ninguém. É de notar que estamos perante, nos bancos, de trabalhadores envelhecidos e de jovens até aos 30 anos sem possibilidades de ingressar nesta área.

Na sequência destes movimentos, o sector teve que reorganizar-se, ao diminuir taxas de juros, com um mínimo histórico de 0%, impulsionando assim pedidos rápidos de crédito bancário por parte de clientes, quer para financiamento de habitação, quer para consumo. Como resultado das incorretas análises de riscos na concessão de créditos e com tantos créditos concebidos, pois permanecia na sociedade portuguesa a cultura de comprar casa e carro próprio, levou que o nível de endividamento das instituições bancárias atingisse valores elevados. Aumentando também famílias incumpridoras, que atualmente não têm possibilidades de pagar o financiamento.

Devemos, no entanto, salientar que a falta de competência e da má gestão por parte dos banqueiros fez com que a crise neste sector também se acentuasse.

Assim sendo, esperamos dias melhores.





## 1.2 O Grupo Caixa de Crédito Agrícola Mútuo

Neste capítulo apresentamos o Grupo Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, local onde foi realizado o presente estágio. Neste sentido, realizamos uma breve retrospectiva do grupo, as suas origens, missão, valores e produtos. A informação deste capítulo resulta da consulta e análise da informação retirada do site oficial do crédito Agrícola (Agrícola C. d., 2016).

A origem das CCAM leva às Santas Casas da Misericórdia, fundadas no reinado de D. Manuel I em 1498, bem como nos celeiros criado por D. Sebastião em 1576. Os celeiros tinham como funções o armazenamento de cereais durante as épocas de colheita e constituíam estabelecimentos de crédito de sementes a agricultores em anos de escassa produção. Através de um adiantamento de sementes, mediante o pagamento de um determinado juro e também liquidado com sementes. Com o aumento das taxas de juro, devido à desorganização política e social da revolução francesa, levou a sucessivas falências dos celeiros, substituindo gradualmente a forma de pagamento para monetária.

O Banco Crédito Agrícola nasceu a 1 de março de 1911 e atualmente é um dos principais grupos bancários a atuar em Portugal.

Este revela características diferenciadoras face à concorrência, pois a sua extensão enquanto banco de base regional traduz-se nas Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, CCAM, unidades autónomas. Ou seja, as caixas procuram delinear estratégias, adequando-se às necessidades das localidades em que se inserem. Esta estratégia é coordenada por parte da Federação Nacional do Crédito Agrícola Mútuo, FENACAM, e da Caixa Central.

### 1.2.1 Missão do Grupo CA

O Crédito Agrícola tem como missão oferecer as melhores soluções para as expectativas e necessidades dos seus clientes, apresentando uma vasta gama de produtos/serviços.

### 1.2.2 Valores e Objetivos do Crédito Agrícola

O Grupo CA e as Caixas Associadas têm como objetivos:

- Melhorar a qualidade do serviço prestado aos clientes, elevando o grau de satisfação destes;
- Contribuir para a acessibilidade dos clientes, apoiando ao desenvolvimento das economias das respetivas regiões;
- Ser reconhecido pelas autoridades e pelo público como o “Melhor Grupo Financeiro” nos mercados em que opera.

O CA é um grupo dotado de ofertas, serviços e soluções para satisfazer as necessidades financeiras e expectativas das famílias portuguesas. Possui valores como: solidez, confiança, proximidade, simplicidade e valores cooperativos (Ilustração 1).

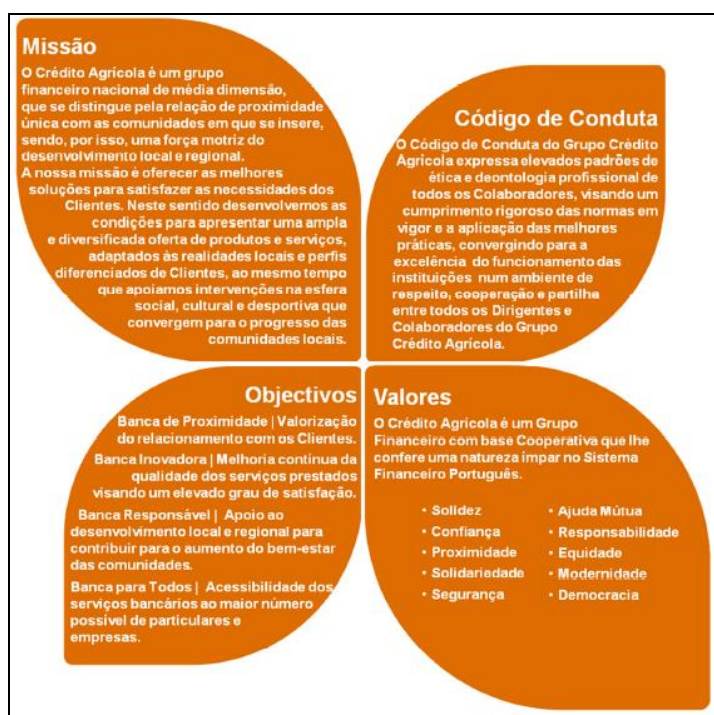
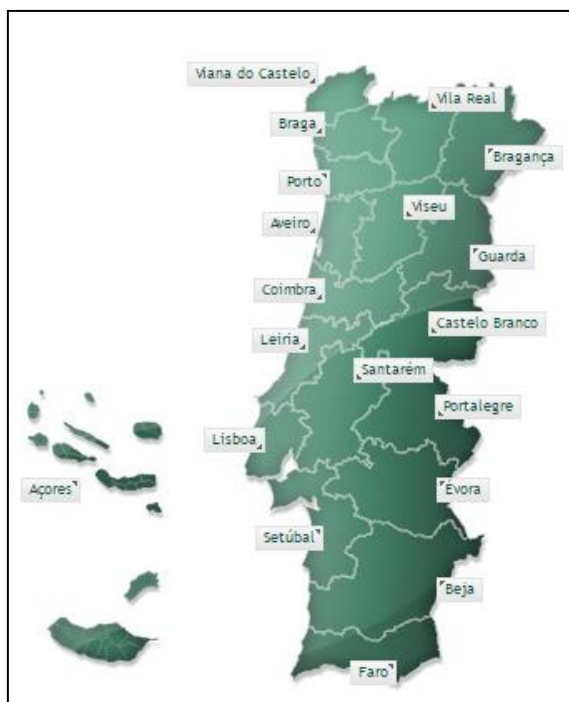


Ilustração 1. Missão e Valores

Fonte: (Crédito Agrícola, 2016)

### 1.2.3 Agências Crédito Agrícola em Portugal

O Grupo Crédito Agrícola cobre a maioria do território em Portugal Continental e Ilhas. Possui uma rede de 82 Caixas e cerca de 700 agências distribuídas por todas as regiões (Ilustração 2).



**Ilustração 2. Agências do CCAM em Portugal**

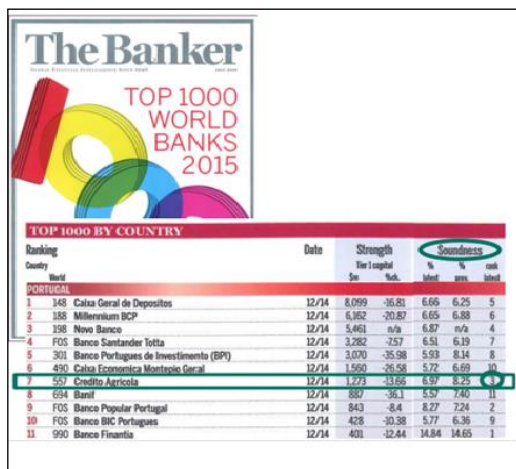
Fonte: (Agrícola C. d., 2016)

### 1.2.4 Evolução do Grupo Crédito Agrícola

O Crédito Agrícola, ao longo dos últimos anos, tem registado uma evolução, que se traduz num considerável reforço da sua solidez financeira, na modernização da sua imagem, na confiança e na notoriedade por parte dos consumidores. Comparando a situação do Crédito Agrícola com a de outros bancos com elevado respeito por parte do mercado, constatamos que o Grupo CCAM apresenta uma posição favorável no que diz respeito a rentabilidade, eficiência, solvabilidade e liquidez, destacando-se na posição mais baixa nos índices de reclamações de clientes.

Esta evolução levou à expansão do Grupo, totalizando, atualmente, 681 agências, sendo uma das maiores redes bancárias a nível nacional.

Nos últimos 3 anos a marca CA assumiu um papel relevante junto dos consumidores, sendo o terceiro banco mais sólido a operar em Portugal. Conseguindo demonstrar os valores e as iniciativas que esta instituição desenvolve junto da sociedade, ocupa também a 557<sup>a</sup> posição no *ranking* mundial da Bancos em 2015 (Ilustração 3).



**TOP 1000 BY COUNTRY**

Ranking	Country	Date	Strength	Solvability			
World			Tier 1 capital %	%	%	cost	
<b>PORTUGAL</b>							
1	148 Caixa Geral de Depositos	12/14	8,099	-35.91	6.66	6.25	5
2	188 Millennium BCP	12/14	6,162	-30.87	6.65	6.88	6
3	198 Novo Banco	12/14	5,461	n/a	6.87	n/a	4
4	FOS Banco Santander Totta	12/14	3,282	-2.57	6.51	6.19	7
5	301 Banco Portugues de Investimento (BPI)	12/14	3,070	-35.98	5.93	8.14	8
6	490 Caixa Economica Montepio Geral	12/14	1,560	-26.58	5.77	6.69	10
7	557 <b>Crédito Agrícola</b>	12/14	1,273	-33.66	6.97	8.25	3
8	694 Banif	12/14	887	-36.1	5.37	7.40	11
9	FOS Banco Popular Portugal	12/14	843	-8.4	8.27	7.24	2
10	FOS Banco BIC Portugal	12/14	428	-30.38	5.77	6.36	9
11	990 Banco Finantia	12/14	401	-22.44	14.84	14.65	1

Ilustração 3. *Ranking* Mundial

Fonte: (Pina, 2016)

O reconhecimento por parte dos clientes tem sido evidente e manifestou resultados pelo estudo promovido pelo *Aximage*, que revelou que o Grupo Crédito Agrícola é o segundo banco em que os portugueses confiam e também pelo prémio 5 Estrelas (Ilustração 4), que qualificou o Banco, como a instituição mais bem classificada na categoria do “Atendimento ao cliente”.



**Ilustração 4. Prémio 5 Estrelas**

**Fonte: (Pina, 2016)**

O grupo CA tem feito parcerias e tem desenvolvido ações de promoção junto de empresas, tem marcado presenças em diversas feiras e eventos e tem mantido a estratégia de patrocínios a desportistas e modalidades (Ilustração 5 e 6).



**Ilustração 6. Concurso de Vinhos do CA**



**Ilustração 5. Prémio Empreendedorismo e Inovação CA**

**Fonte: (Pina, 2016)**

Também foi galardoado em várias áreas: banca, seguros e fundos de investimento (Ilustração 7 e 8).



**Ilustração 8. Prémio Melhor Seguradora Não Vida CA**



**Ilustração 7. Prémio Banco Mais Rentável CA**

Fonte: (Pina, 2016)

### 1.2.5 Logótipo

Um logótipo identifica ou representa uma instituição distinguindo-a das outras, sendo utilizada em documentos, publicidade ou correspondência.

O símbolo do CA baseia-se na folha da árvore estilizada, utilizando as cores que transmitem os valores do banco, o verde reforça os valores existentes e o laranja reflete uma atitude de mudança e modernização (Ilustração 9).

Um logótipo é o primeiro contacto que o cliente tem com a organização, logo têm que fazer a diferença, há que ser diferenciadores e apelativos. E o grupo Crédito Agrícola não fica atrás, ao longo dos anos tem optado por tornar o símbolo e a letras mais modernas.



**Ilustração 9. História dos Logótipos**

Fonte: (Agrícola C. d., 2016)

### Centenário – “100 anos do Crédito Agrícola em Portugal”

A celebração de 100 anos do Grupo Crédito Agrícola deu origem a um logótipo (Ilustração 10) que foi criado com base de duas premissas fundamentais: códigos gráficos que representam a marca e os valores cooperativos da Instituição- ajuda mútua, esforço próprio, democracia, igualdade equidade, responsabilidade e solidariedade.



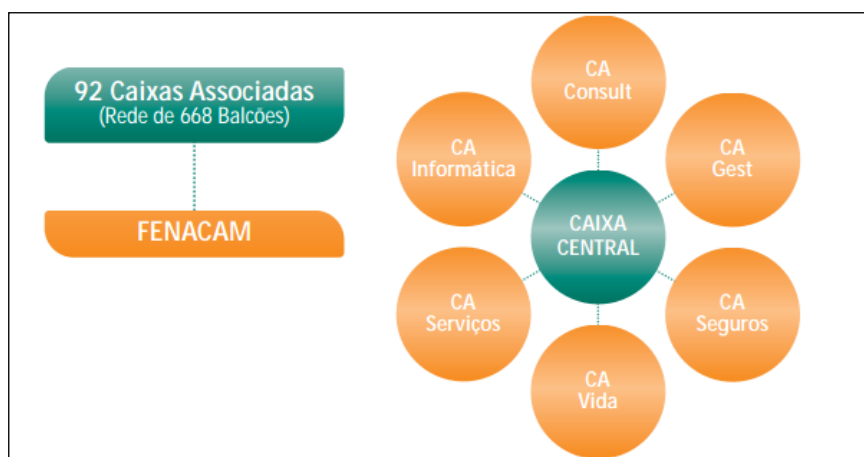
**Ilustração 10. Logótipo Centenário**

**Fonte: (Agrícola C. d., 2016)**

O entrelaçado de dois zeros simboliza a génese Cooperativista do Grupo e os Códigos Gráficos do CA estão ainda presentes nas folhas que formam o número do centenário.

### **1.2.6 Empresas Participadas**

O CA é um grupo financeiro de âmbito nacional, que para além das Caixas Agrícola e da Caixa Central, que entre si formam o SICAM, o CA integra diversas empresas especializadas, nas áreas de seguros, da gestão de ativos e de consultoria (Ilustração 11).



**Ilustração 11. Empresas Participadas**

**Fonte: (Agrícola C. d., 2016)**

### **SICAM**

O Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) desenvolve atividade de *Bancassurance* e comercializa outros produtos e serviços financeiros. É conjunto formado pela Caixa Central e as Caixas Suas Associadas.

#### 1. Caixas Suas Associadas

Existem atualmente 82 Caixas Associadas e cerca de 700 agências em Portugal Continental e ilhas.

#### 2. Caixa Central

A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo foi fundada a 20 de junho de 1984 e tem responsabilidades de coordenação, representação institucional, fiscalização e orientação das Caixas, gestão de tesouraria e liquidez do Grupo, prestação de serviços centrais e desenvolvimento dos mercados de Lisboa e Porto.

### **AGROCAPITAL**

AGROCAPITAL (Ilustração 12) é uma sociedade de Capital de Riscos que tem como principal objetivo a realização de investimentos em capital de risco e na gestão de fundos de investimento nas fileiras Agrícola e Florestal.



**Ilustração 12. Logótipo AGROCAPITAL**

**Fonte: (Agrícola C. d., 2016)**

### **CA Consult**

Crédito Agrícola *Consult*- Assessoria Financeira e de Gestão (Ilustração 13) tem como vocação a prestação de serviços de assessoria financeira e estratégia às grandes e médias empresas e entidades públicas.



**Ilustração 13. Logótipo CA Consult**

**Fonte: (Agrícola C. d., 2016)**



 **CA Gest**

CA Gest, Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S. A. (Ilustração 14) “tem como principais atividades a gestão de Organismos de Investimento Colectivo, especializada no segmento de Fundos de Investimento Mobiliário, e a gestão discricionária e individualizada de carteiras por conta de outrem, de Particulares, Empresas e Institucionais” (Agrícola C. , CA Gest).



**Ilustração 14. Logótipo CA Gest**

**Fonte: (Agrícola C. d., 2016)**

 **CA Informática**

Crédito Agrícola Informática - Sistemas de Informação, S.A, (Ilustração 15) é um agrupamento complementar de empresas, responsável pela prestação de serviços e disponibilização de equipamentos ao nível da Informática.



**Ilustração 15. Logótipo CA Informática**

**Fonte: (Agrícola C. d., 2016)**

### **CA Seguros**

A CA Seguros (Ilustração 16) apresenta vários produtos para a proteção da sociedade- particulares, empresários e empresas. É a seguradora dos ramos reais e ramos vida do grupo CA, que diariamente garante a segurança e proteção dos clientes do banco.

A CA Seguros foi distinguida já por cinco vezes como a melhor Seguradora Não Vida, pela revista EXAME de 2015.



**Ilustração 16. CA Seguros**

**Fonte: (Agrícola C. d., 2016)**

### **CA Serviços**

Crédito Agrícola Serviços – Centro de Serviços Partilhados, ACE, (Ilustração 17) proporciona ao Grupo CA eficiência e eficácia na prestação de serviços às Caixas Associadas.



**Ilustração 17. Logótipo CA Serviços**

**Fonte: (Agrícola C. d., 2016)**

### **CA Vida**

A companhia de Seguros do Ramo Vida- CA Vida (Ilustração 18), foi criada para acompanhar e oferecer um serviço completo aos clientes da CA.

A revista Exame distinguiu pela segunda vez a Seguradora Vida na categoria de Melhor Grande Seguradora Vida.



**Ilustração 18. CA Vida**

**Fonte: (Agrícola C. d., 2016)**

### **CA Imóveis**

A CA Imóveis (Ilustração 19) tem como principais objetivos o acompanhamento das Entidades Gestoras de Fundos Imobiliários com património oriundo de entidades do Grupo CA.



**Ilustração 19. Logótipo CA Imóveis**

**Fonte: (Agrícola C. d., 2016)**

 **FENACAM**

A Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (FENACAM) (Ilustração 20) foi fundada a 29 de novembro de 1978 e foi a primeira estrutura de âmbito nacional a ser criada com o objetivo de defender os interesses das Caixas Agrícolas e de as representar a diversos níveis.



**Ilustração 20. FENACAM**

**Fonte: (Agrícola C. d., 2016)**

## 1.3 Produtos e Serviços do Crédito Agrícola

Neste capítulo apresentamos os diferentes produtos e serviços que o Grupo Crédito Agrícola tem à disposição para os seus clientes. Deste modo, iniciamos esta exposição através da apresentação do tipo de contas, depósitos, cartões, créditos, seguros e serviços.

Os dados contidos neste capítulo resultam da análise e recolha de informação da fonte (Agrícola C. d., 2016).

### 1.3.1 Contas

“Uma conta bancária é um produto de depósito disponível em instituições financeiras credenciadas pelo Banco de Portugal ou bancos de retalho. Um depósito bancário é um contrato de guarda de fundos, neste caso monetário, em que o banco é fiel depositário e os titulares da conta são proprietários.” (Nuno, 2011).

#### 1.3.1.1 Depósitos à ordem

Uma conta de depósitos à ordem permite ao (s) seu (s) titular (es) a movimentação diária, através de depósitos, levantamentos ou a realização de pagamentos.

##### **Conta 1,2,3**

Esta conta é dirigida às crianças e jovens com idades até aos 12 anos. Possui condições especiais para os mais novos e constitui um excelente suporte à constituição de aplicações a prazo em nome da criança.

Os representantes legais da criança poderão abrir esta conta com um mínimo de 50 euros e têm facilidade no controlo de movimentação através de caderneta, extrato trimestral ou com a periodicidade desejada. Poderão movimentar a conta na Agência mais próxima da sua residência e por transferência bancária. Há que salientar que esta conta está isenta de despesas de manutenção.

##### **Conta Befree**

A conta *Befree* é uma conta com condições especiais para os adolescentes com idades compreendidas entre os 13 e os 17 anos, constitui um excelente instrumento de suporte à constituição de aplicações a prazo em nome do adolescente.

Os representantes legais dos jovens poderão abrir esta conta com um mínimo de 50 euros e poderão movimentar em qualquer balcão ou por transferência bancária. Existe facilidade no controlo da movimentação através de caderneta, extrato mensal gratuito ou

com a periodicidade desejada. Há que salientar que esta conta está isenta de despesas de manutenção.

### **Conta SuperJovem**

É uma conta á ordem destinada a jovens adultos com idades compreendidas dos 18 aos 30 anos, e constitui um excelente instrumento de suporte à constituição de aplicações a prazo em nome do jovem.

O jovem poderá abrir esta conta com um mínimo de 100 euros e poderá movimentar em qualquer balcão, por transferência bancária, por cheque, pelo cartão de débito SuperJovem ou pelo serviço *on-line* particulares. Esta conta possui facilidade no controlo da movimentação através de caderneta, extrato mensal gratuito ou com a periodicidade desejada. Está isenta de despesas de manutenção.

Se o jovem adulto já estiver a trabalhar e pretender domiciliar o seu ordenado, esta conta permite o acesso a uma facilidade de descoberto, possibilitando a antecipação do ordenado.

### **Conta à Ordem**

Esta conta possibilita a facilidade de movimentação, consulta e de pagamentos, permite também associar diversos produtos e serviços, como acesso a cartão de débito *Visa Electron* ou acesso a cartões de crédito.

É uma conta que possibilita ter acesso a descoberto, só tem que domiciliar o seu ordenado ou dê uma ordem de transferência permanente.

### **Conta Completa**

É uma conta de Depósitos á Ordem que se destina a clientes particulares que recebam o ordenado mensalmente com um montante mínimo de 500 euros e tenham idade superior a 18 anos. Possibilita a facilidade de descoberto, domiciliando o seu ordenado ou fazendo uma ordem de transferência permanente, sempre que tiver necessidade de antecipar o seu salário de acordo com os critérios de cada Caixa de Crédito Agrícola.

### **CA Conta Gestão**

Esta conta permite gerir o seu dia-a-dia de uma forma fácil pois permite ter o dinheiro investido a render juros na Poupança Gestão. Caso pretenda esta modalidade e seja aprovado comercialmente e em termos de risco, poderá estar associado a esta solução um limite de crédito através do Crédito Gestão. Poderá movimentar esta conta através de



cartões de débito ou de crédito (isentos de anuidades) e através do serviço *on-line* particulares.

#### **Conta Especial Emigrante**

É uma conta de Depósitos à Ordem destinada a clientes particulares com idade superior a 18 anos e que sejam emigrantes. Pode ser movimentada em euros ou outra moeda estrangeira, constitui um instrumento de suporte à constituição de aplicações a prazo e de outros produtos e serviços destinados a este caso específico. Esta conta implica condições de movimentação.

#### **Conta Serviços Mínimos Bancários**

A Conta Serviços Mínimos Bancários é destinada a clientes particulares que não sejam titulares de conta de depósitos à ordem em outro sistema bancário. Disponibiliza serviços como, cartão de débito Maestro para a movimentação. Para manter a manutenção da conta tem que realizar operações regulares e manter um saldo médio anual mínimo de 5% do salário mínimo nacional e continuar a cumprir as condições de acesso à conta.

### 1.3.1.2 Depósitos a prazo

Depósito a Prazo (DP) ou contas a prazo são quantias entregues às instituições bancárias por um prazo definido entre o banco e o cliente, e este só poderá ser utilizado antes do final do prazo, dentro das condições estabelecidas pelo banco.

Os DP são supervisionados pelo Banco de Portugal. No caso, do Grupo de Caixa Agrícola existem diversos tipos de depósito a prazo. Apresentamos de forma sucinta algumas destas soluções.

#### **Depósito a Prazo Normal**

É um produto que se destina a clientes particulares, empresários em nome individual (ENI), profissionais liberais e empresas, pode ser constituído com um mínimo de 250 euros pelo prazo estabelecido pelo cliente. Pode ainda optar por renovações automáticas ou se pretende capitalizar ou não os juros.

O produto de poupança/investimento é de total confiança, pois não tem qualquer risco.

#### **Depósito Super Crescente e Depósito Super Crescente Mais**

Há que diferenciar a Conta Depósito Super Crescente- Conta de Depósito a Prazo com um período de 2 anos com atribuição de prémios semestrais e pagamento de juros semestral, poderá ser constituída com um limite de 500 euros e a conta Depósito Super Crescente Mais- Conta de Depósito a Prazo com um período de 3 anos com atribuição de prémios semestrais e pagamento de juros semestral, poderá ser constituída com um limite de 750 euros.

Estas duas contas destinam-se a clientes particulares, ENI'S e profissionais liberais com idades superior a 18 anos, são produtos que permitem reforços quando renováveis na data de vencimentos. As vantagens destas contas, é que são produtos de poupança sem risco e com taxas crescentes.

#### **Depósito a Médio e Longo Prazo da Taxa Fixa**

Estas contas destinam-se a clientes particulares, ENI's, profissionais liberais e empresas com idade superior a 18 anos. Podem ser formadas com um limite de 1250 euros e não permitem reforços. Têm ainda uma vantagem que permite aos clientes escolher se preferem capitalizar ou não os juros, se este optar pela capitalização, estes serão pagos no final do prazo, mas se não escolherem a capitalização de juros, o pagamento será feito pelos prazos de 3,5 ou 8 anos.



### **Depósito CA Mulher**

A conta de depósito a prazo destina-se a mulheres com idade superior a 18 anos, quer sejam clientes particulares, empresárias em nome individual ou profissionais liberais. São contas de curto e médio prazo que podem ser constituídas com um limite de 250 euros e renova automaticamente.

### **CA Depósito Juros á sua Medida**

É uma conta que se destina a clientes particulares, ENI's, profissionais liberais ou empresas com idades superior a 18 anos. Este produto não tem qualquer risco e poderá ser constituído com um montante mínimo de 2500 euros com renovação automática pelo prazo igual ao da sua constituição. Se o cliente optar por esta situação, pode reforçar na data do vencimento com um depósito mínimo de 500 euros. Permite também ao cliente receber juros com uma periodicidade inferior ao vencimento da aplicação financeira.

### **CA Depósito Rende Já**

Produto de investimento a curto prazo sem qualquer risco. Destina-se a clientes particulares, empresários em nome individual ou a empresas com idade superior a 18 anos. Poderá ser formada com um mínimo de 500 euros e o capital aplicado no depósito a prazo é creditado automaticamente na conta depósito á ordem na data de vencimento, e os juros são recebidos na data da constituição do depósito a prazo que são creditados na conta depósitos á ordem associada.

### **CA Aforro Crescente**

Esta conta de depósito a Prazo a 3 anos, com atribuição de prémios anuais. Destina-se a clientes particulares, Empresários em Nome Individual, Profissionais Liberais e Empresas com idades superior a 18 anos. Produto sem risco, que pode ser constituída com um montante mínimo de 10.000 euros e renova automaticamente pelo prazo igual á da sua constituição, sempre que renovar, o cliente pode reforçar nesta data com um mínimo de 250 euros.

### **Depósito a Prazo Especial Emigrante**

É um depósito sem risco que se destina a Clientes Particulares, cidadãos portugueses, com idade superior a 18 anos e que tenham a qualidade de Emigrante de acordo com a legislação recente. Pode ser formada apenas com 250 euros, pelo prazo que o cliente estabelecer e também tem opção de renovação automática. Se este optar pela renovação,



então poderá efetuar reforços e serão adicionados ao montante inicial, passando o valor conjunto a constituir o novo saldo a renovar. Este produto opta por prazos reduzidos permitindo uma maior flexibilidade de movimentação sem penalização: 1 mês, 3 meses, 6 meses e 1 ano e opta pelo pagamento de juros ser feito no final do prazo.

#### **Depósito Emigrante a Médio e Longo Prazo de Taxa Fixa**

Este Depósito a Prazo de 3, 5 ou 8 anos destina-se a Clientes Particulares, cidadãos portugueses, com idade superior a 18 anos, que tenham a qualidade de Emigrante segundo a legislação em vigor. Pode ser constituída com um valor limite de 250 euros e é um produto de poupança a médio e longo prazo sem qualquer risco. Este produto possibilita a renovação automática e pela capitalização dos juros. Se o cliente optar pela renovação da aplicação, são permitidos reforços na data de renovação, e o valor é adicionado ao saldo inicial, mas se optar por escolher pela capitalização dos juros, estes serão pagos no final do prazo e creditados com o capital na conta de Depósitos à Ordem.

#### **Depósito a Prazo Juros Intercalares**

É uma conta de curto prazo de 6 ou 12 meses que se destina a Clientes Particulares, Empresários em Nome Individual, Profissionais Liberais ou Empresas com idades superior a 18 anos.

Pode ser constituída com um valor mínimo de 25.000 euros e renova automaticamente pelo prazo igual à sua constituição, caso contrário, se o cliente preferir pela renovação da aplicação, poderá fazer reforços na data do seu vencimento com um montante mínimo de 500 euros.

#### **Depósito a Prazo Rendimento Mensal**

É um Depósito a Prazo de curto prazo, sem risco e que se destina a Clientes Particulares, Empresários em Nome Individual, Profissionais Liberais e Empresas com idade superior a 18 anos. Esta pode ser constituída com um limite de 250 euros pelo prazo de 1 ano e renova automaticamente, exceto se o cliente pretender liquidar. Caso o cliente pretenda a renovação, poderá fazer reforços na data da renovação com um montante mínimo de 250 euros, que serão adicionados ao valor inicial, e passará a constituir o novo saldo para efeitos de renovação.



### 1.3.1.3 Conta Poupança

A conta Poupança possui igualdades com os Depósitos a Prazo, pois o cliente também aplica o seu dinheiro, podendo escolher a periodicidade de recebimento de juros.

Esta conta permite efetuar reforços, sendo que o cliente pode levantar o dinheiro sempre que quiser sem penalização.

#### **Poupança Cristas**

É uma conta que pode ser constituída pelo prazo de 5, 7 ou 10 anos e que pode ser reforçada com montantes a partir de 10 euros. A poupança Cristas renova automaticamente no final do prazo e paga anualmente os juros, sendo capitalizados automaticamente.

#### **Poupança Futuro**

É um produto de poupança sem risco, com um valor de 25 euros de abertura, adequado a jovens entre os 12 e os 18 anos. Permite fazer reforços, sempre que o cliente desejar, com um valor mínimo de 10 euros. Também oferece prémios de permanência anuais, podendo majorar a sua taxa, desde que efetue um reforço por período e não haja levantamentos.

#### **Poupança Geração Jovem**

É uma conta poupança a 6 meses ou 1 ano, que se destina a jovens entre os 18 e os 30 anos. Esta pode ser constituída com um montante mínimo de 25 euros e renova automaticamente por igual período de tempo e com capitalização opcional de juros. Permite que o cliente reforce com um limite de 10 euros e permite levantamentos em qualquer altura.

#### **Poupança Habitação Jovem**

É uma conta poupança a 1 ano, que se destina a jovens com idade até 30 anos. Pode ser constituída com um montante 50 euros, permite efetuar reforços com um limite de 25 euros, dependendo do cliente. Permite também levantamentos sem penalização após decorrido o 1º prazo contratual e o mínimo de 1 ano de imobilização. Renova automaticamente por igual período de tempo, se for utilizada para fins legalmente previstos, permite a obtenção de benefícios relacionados com a habitação.

### **Poupança Máxima**

É uma conta poupança que renova automaticamente por igual período de tempo, que se destina a clientes com idade superior a 18 anos. Poderá ser constituída com 125 euros, e sempre que o cliente quiser poderá fazer depósitos pontuais com montante mínimos de 50 euros ou depósitos programados com um montante mínimo de 25 euros. O prazo da conta Poupança Máxima é curto, ou seja, permite uma maior flexibilidade de movimentação sem penalizações.

### **Poupança Máxima Tradição**

É uma conta poupança que se destina a Clientes com idade superior a 18 anos e que poderá ser constituída com 250 euros e sempre que o cliente optar, poderá fazer depósitos pontuais com um valor mínimo de 50 euros ou poderá fazer depósitos programados com um valor mínimo de 25 euros. Esta conta possui prazos curtos de 6 meses ou 1 ano, na qual permite uma maior flexibilidade de movimentação sem penalizações, na data de renovação.

### **Poupança Habitação Geral**

Esta conta destina-se a titulares com idade superior a 30 anos e poderá ser formada com um limite de 100 euros, permitindo ao cliente conceber reforços pontuais ou programados com um mínimo de 50 euros.

É uma conta poupança a 1 ano, renovável automaticamente e permite levantamentos, sem penalizações, após decorrido o 1º prazo contratual e o mínimo de 1 ano de imobilização.

### **Poupança Condomínio**

Este produto está vocacionado para Administrações de Condomínios, aplicado como fundo de reserva para a realização de obras e da conservação dos edifícios. O prazo é de 1 ano, que poderá ser constituída com um montante mínimo de 250 euros e poderá efetuar reforços sem que desejar, com montante mínimo de 50 euros.

### **Poupança Reforma**

É uma conta destinada a clientes reformados, que não sejam titulares de nenhuma outra conta poupança reforma, que auferam de uma pensão mensal que não exceda, no momento da constituição, o triplo do salário mínimo nacional. Pode ser constituída com



apenas 50 euros, permitindo ao cliente fazer reforços quando desejar com um valor igual á da sua constituição.

É uma conta poupança, com um prezo de 6 meses ou 1 ano, com renovação automática por igual período, sendo que os juros poderão ser ou não capitalizados dependendo do que o cliente desejar.

#### **Poupança Sénior**

É uma conta poupança que se destina a Clientes com mais de 55 anos e poderá ser constituída com limite de 250 euros, permitindo fazer reforços sempre que o cliente desejar com um mínimo de depósito de 50 euros.

É um produto de poupança sem qualquer risco, a taxa de juro é garantida por cada período de 6 meses e a renovação é automática por igual período, em que os juros poderão ser capitalizados ou não dependendo do que o cliente desejar.

#### **Poupança Emigrante**

A conta Poupança destina-se a Clientes Particulares, com idade superior a 18 anos e que sejam emigrantes portugueses de acordo com a legislação recente. O prazo é de 6 meses, com renovação automática por igual período de tempo, em que os juros poderão ser capitalizados ou não, dependendo da opção do cliente. Poderá ser constituída com 500 euros e sempre que o cliente desejar poderá fazer reforços, pontuais ou programados, com um montante opcional. Os juros são pagos trimestralmente.

### 1.3.2 Cartões

“Os cartões de pagamento (de débito e de crédito) são o instrumento de pagamento mais utilizado em Portugal.”

“O cartão de pagamento permite ao titular autenticar a operação que pretende efetuar através da introdução de um código secreto (código pessoal ou PIN - Personal Identification Number). Este código é pessoal e intransmissível e deverá ser memorizado pelo titular, não devendo, em qualquer circunstância, ser comunicado a terceiros.” (Banco de Portugal, 2016).

O grupo do crédito Agrícola possibilita a aquisição, aos seus clientes, de diferentes tipos de cartão que passamos a descrever.

#### 1.3.2.1 Cartão de Débito

O cartão de débito é um cartão bancário associado à conta de depósito à ordem, que permite ao (s) titular (es) levantamentos, pagamentos, transferências bancárias, entre outras opções.

Quando este é utilizado, a conta de depósito à ordem associada é debitada pelo valor do levantamento.

#### **Cartão GR8**

1. É um cartão recarregável (Ilustração 21), com um mínimo de 10 euros, não associado a uma conta bancária;
2. Cartão destinado a Adolescentes dos 13 aos 17 anos;
3. Pode ser utilizado em qualquer Caixa de Multibanco ou em qualquer Terminal de Pagamento Automático em Portugal.



**Ilustração 21. Cartão Débito GR8**

**Fonte: (Agrícola C. d., 2016)**

### **Cartão SuperJovem**

1. É um cartão (Ilustração 22) associado a uma conta bancária, sendo que todas as transações efetuadas são refletidas nesta mesma;
2. Cartão destinado a Jovens dos 18 aos 30 anos;
3. Permite efetuar pagamentos em qualquer estabelecimento, e efetuar levantamentos e transferências.

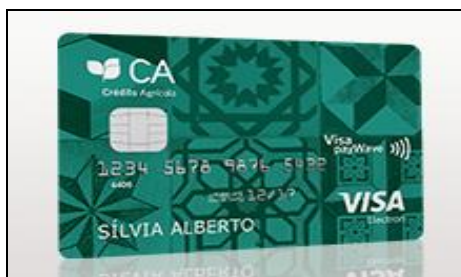


**Ilustração 22. Cartão Débito  
Super Jovem**

Fonte: (Agrícola C. d., 2016)

### **Cartão Visa Electron**

1. Cartão de Débito (Ilustração 23) associado à Conta à Ordem;
2. Poderá efetuar pagamentos, levantamentos e compras, tanto em Portugal como no Estrangeiro.



**Ilustração 23. Cartão Débito *Visa  
Electron***

Fonte: (Agrícola C. d., 2016)

### 1.3.2.2 Cartão de Crédito

De acordo com o Banco de Portugal (Banco de Portugal, 2016):

“O cartão de crédito tem associado um limite máximo de crédito (*plafond*) previamente estabelecido. Quando o cartão é utilizado, o titular beneficia de um crédito concedido pela instituição de crédito.

Está associado a uma conta de pagamento e permite realizar levantamentos de dinheiro e pagamentos de bens e serviços sem que se verifique um débito automático e imediato da conta de pagamento. A utilização do cartão de crédito em operações de *cash advance* realiza-se usualmente dentro do limite máximo de crédito (*plafond*) atribuído ao cartão, mas implica a cobrança de comissões pela obtenção dos fundos (geralmente um valor fixo por operação e uma percentagem sobre o montante disponibilizado) e pode envolver a cobrança de juros.”

#### **Cartão Classic**

1. Emitido com a marca de VISA (Ilustração 24), permite ao cliente fazer pagamentos no estrangeiro;
2. Permite fazer compras e levantamentos a crédito, pode fazer levantamentos a débito em ATM, chamando-lhe cartão Dual;
3. Pode pagar o seu saldo em falta através de percentagens do seu valor, ou através de prestações fixas.



**Ilustração 24. Cartão de Crédito Classic**

**Fonte: (Agrícola C. d., 2016)**



 **Cartão Premier**

1. Emitido com a marca VISA (Ilustração 25), que permite fazer pagamentos a crédito;
2. É um cartão Dual, ou seja, dá-lhe a possibilidade de fazer compras e levantamentos a crédito e também permite-lhe fazer levantamentos a débito, sem pagamento de nenhuma taxa;
3. Aceite em todo o mundo, concedendo crédito até 50 dias sem juros.



**Ilustração 25. Cartão de Crédito Premier**

**Fonte: (Agrícola C. d., 2016)**

### **Cartão CA Mulher**

1. O cartão CA Mulher (Ilustração 26) faz parte da Solução CA Mulher, constituída por um Seguro CA Mulher e CA Clinicard (Protecção), Cartão CA Mulher, CA *On-line* e Mobile (Dia-a-Dia) e Depósito CA Mulher e CA Aforro (Poupança);
2. Oferece vários descontos e benefícios em várias lojas, Spas, Agências de Viagens, entre outras;
3. Aceite em todo o Mundo, concede-lhe crédito até dias, sem juros.



**Ilustração 26. Cartão de Crédito CA Mulher**

**Fonte: (Agrícola C. d., 2016)**

### **Cartão CA & Companhia**

1. Cartão (Ilustração 27) com anuidade gratuita e sem necessidade de ser cliente no Crédito Agrícola;
2. Este é aceite em todo o Mundo, em todos os estabelecimentos que seja aderente à rede Visa ou Multibanco.



**Ilustração 27. Cartão de Crédito CA & Companhia**

**Fonte: (Agrícola C. d., 2016)**

 **Cartão CA Seguros**

1. Cartão (Ilustração 28) que funciona como meio de Pagamento, VISA, e também como cartão de descontos.
2. Anuidade gratuita e oferece uma vasta gama de benefícios.



**Ilustração 28. Cartão de Crédito CA Seguros**

**Fonte: (Agrícola C. d., 2016)**

### 1.3.2.3 Cartão Misto

Cartão Misto ou Dual é um cartão que combina duas funções, ou seja pode ter mais do que uma conta associada. Este tipo de cartão incorpora cartão de crédito e cartão de débito, ou seja combina “comprar hoje e pagar mais tarde” e ainda “comprar hoje e pagar hoje”

#### **Cartão Contacto**

1. Reúne funções de débito e crédito (Ilustração 29), tendo a possibilidade de usufruir de um dupla escolha no seu dia-a-dia;
2. É aceite em todo o Mundo, em todos os estabelecimentos comerciais aderentes à rede VISA e Multibanco;
3. Possui uma das anuidades mais baixas do mercado.



**Ilustração 29. Cartão Misto Contacto**

**Fonte: (Agrícola C. d., 2016)**

### 1.3.3 Crédito

Crédito Bancário é uma modalidade de empréstimo de dinheiro, na qual o banco pode fazer um crédito sem garantias ou exigir ao cliente garantias reais ou pessoais.

Este só pode ser realizado pelas instituições credenciadas pelo Banco de Portugal.

Existem diversos tipos de crédito bancário: crédito à habitação, crédito ao consumo e crédito ao investimento.

#### 1.3.3.1 Crédito Habitação

Este crédito tem como finalidades a aquisição, construção ou realização de obras na própria habitação ou até aquisição de terrenos para a construção de uma habitação que desejar.

O cliente que desejar fazer este tipo de crédito tem a opção no *site* ou ir a um balcão fazer uma simulação (Ilustração 30).

O crédito Agrícola apresenta várias modalidades que vão ser apresentadas de seguida:



Ilustração 30. Simulação de Crédito Habitação

Fonte: (Agrícola C. d., 2016)

### Prestação Constante

É uma modalidade de empréstimo de médio e longo prazo, em que o valor das mensalidades é sempre o mesmo durante o tempo do empréstimo. Existe a possibilidade de prestações constantes com taxas variáveis indexantes (Tradicional) e prestações constantes com taxas fixas para o período inicial (Segura).

Tem um montante mínimo de 2 500 euros e um prazo mínimo de 5 anos. Também tem a hipótese de um montante máximo de 100% do valor da aquisição ou das obras para a construção do imóvel, desde que seja inferior ou igual a 80% do valor de avaliação e um prazo máximo de 50 anos.

### **Prestações Fixas**

É uma modalidade cuja prestação constante de capital e de juros manterá o mesmo valor ao longo de toda a vida do empréstimo, independente das variações da taxa de juro.

Esta modalidade tem como finalidade a aquisição do imóvel e tem como montante mínimo de 2 500 euros e prazo mínimo de 10 anos, também tem a possibilidade de um montante máximo que poderá ir até 100% do valor da aquisição, desde que seja inferior ou igual a 80% do valor da avaliação, tem como prazo máximo 30 anos desde que os titulares do financiamento não excedam os 65 anos de idade ou o prazo do empréstimo não pode ultrapassar a data em que os titulares deste completarem 80 anos de idade.

### **1.3.3.2 Crédito ao Consumo**

O Crédito ao Consumo é um serviço bancário que pode ser realizado junto de uma instituição de crédito e que tem como finalidade a aquisição de bens de consumo e de serviços pessoais.

### **Crédito Pessoal Dinâmico**

Este financiamento pode ser utilizado para qualquer finalidade de consumo, adapta-se às necessidades do cliente. Tem como montante mínimo 2.500 euros e como montante máximo 30.000 euros. O prazo varia entre os 24 e 120 meses, sendo que o prazo máximo estipulado é de 60 meses, se a garantia associada for aval ou fiança ou 120 meses, se a garantia associada for penhor de aplicações ou hipoteca de imóvel.

### **Crédito Saúde**

Este financiamento destina-se para a aquisição de bens ou serviços para a satisfação das necessidades de saúde. Tem como montante mínimo 10.000 euros e montante máximo 50.000 euros, o prazo varia entre os 36 e 60 meses. Tem como garantias, a livrança.

### **Ecocrédito**

Este especial crédito oferece condições de investimento em bens que aproveitem as energias renováveis. Tem como valor mínimo de financiamento 2.500 euros e valor máximo de 30.000 euros. O prazo varia entre os 24 e 84 meses e tem como garantias, a hipoteca do imóvel, penhor de aplicação do consumidor, aval ou fiança, entre outros.

### **Ensino**

É um crédito que financia todo o ensino, como as matrículas, as propinas, todo o material necessário, despesas de estadia quando não é na zona de residência e a alimentação nos estabelecimentos. O montante mínimo é de 5.000 euros e o máximo é de 60.000. O prazo varia entre os 36 meses e 168 meses, sendo que o prazo máximo é de 84 meses, se a garantia associada for aval ou fiança e 168 meses se a garantia associada for penhor de aplicações ou hipoteca de imóvel. Tem como garantias, a hipoteca do imóvel, penhor de aplicação do consumidor, a aval ou fiança, entre outras.

### **Outras Finalidade de crédito**

Este financiamento destina-se a viagens, eletrodomésticos, mobiliário, entre outros destinos. Para cada finalidade existem montantes e prazos específicos. Tem como garantias, a hipoteca do imóvel, penhor de aplicação do consumidor, aval ou fiança, entre outras.

### **Super Crédito Pessoal**

É uma modalidade de empréstimo de curto e médio prazo que financia diversos produtos/serviços. Tem como montante mínimo 800 euros e montante máximo de 3.000 euros, o prazo varia entre os 6 e 24 meses. Tem como garantias, aval, fiança, penhor de aplicações e outras.

#### **1.3.3.3 Crédito Automóvel**

É um financiamento que se destina à aquisição de veículos, motociclos e outros (usados ou novos). O financiamento e o prazo variam entre automóveis novos ou usados, ou seja o financiamento para automóveis novos, o montante mínimo é de 2.500 e o máximo é de 75.000, sendo que o prazo varia entre 36 e 96 meses, para automóveis usados, o montante mínimo é de 5000 euros e o montante máximo é de 50.000 euros, e o prazo varia

entre os 24 e 60 meses. Possui como garantias, a reserva de propriedade, penhor de aplicação do consumidor, aval ou fiança, hipoteca do imóvel, entre outras.

### **CA Leasing Automóvel**



Este serviço destina-se à aquisição de automóveis novos, tanto ligeiros de passageiros, de mercadorias ou mistas e destinadas a uso particular. O cliente, designado por locatário, seleciona a empresa, negociando o preço, as condições de entrega e a garantia. O banco Crédito Agrícola, designado por locador, tem como única função a aquisição e o pagamento ao fornecedor, após estabelecer a conformidade das negociações com o cliente. Durante o prazo estabelecido por ambos, sendo o prazo estabelecido entre os 12 meses até os 72 meses, a viatura é propriedade do locador. O locatário tem como condições a entrada mínima de 10 % a 20% do preço da viatura e o pagamento do valor residual definido e acordado entre ambas as partes. Tem como montante mínimo do financiamento 5000 euros e como montante máximo de financiamento de 5000 euros a 30 000 euros, dependendo se a viatura é ligeira de passageiros ou ligeira de mercadorias ou mista, respetivamente.

## **1.3.4 Seguros**

“O contrato de seguro é um acordo através do qual o segurador assume a cobertura de determinados riscos, comprometendo-se a satisfazer as indemnizações ou a pagar o capital seguro em caso de ocorrência de sinistro, nos termos acordados. Em contrapartida, a pessoa ou entidade que celebra o seguro (o tomador do seguro) fica obrigada a pagar ao segurador o prémio correspondente, ou seja, o custo do seguro” (ASF, 2016).

O Crédito Agrícola apresenta seguros dos ramos vida e não vida, nas quais são designados em baixo.

### **1.3.4.1 Seguros Vida**

-  Seguros de Capitalização: Este seguro dá a possibilidade ao cliente de investir para a sua reforma ou então a possibilidade de concretizar aquele objetivo/projeto que ainda está pendente.
-  Seguros de Proteção ao Crédito: Este seguro disponibiliza um conjunto de soluções de Proteção à Vida, que garante assim o pagamento das responsabilidades financeiras: como o crédito habitação ou o crédito pessoal.



- ✿ Seguros de Proteção à Família: Este seguro oferece soluções de Proteção à Vida, em caso da ausência ou da redução de rendimento do agregado familiar, garantindo a estabilidade financeira da família.
- ✿ Fundos de Pensões: Este seguro destina-se a clientes particulares, com a preocupação do seu futuro, ou seja a reforma. Este produto oferece um rendimento adicional à reforma oficial da Segurança Social. Também se destina a empresas que pretendam estabelecer um fundo de pensão para os seus colaboradores.

#### 1.3.4.2 Seguros Não Vida

##### ✿ Seguro de Pessoas

1. CA Acidentes Pessoais: Este seguro protege o cliente onde quer que esteja, exceto países em guerra, assegura a estabilidade financeira da família, apresenta um serviço de assistência médica, entre outras.
2. CA Acidentes de Trabalho Doméstico: Este seguro é obrigatório, destinando-se a empregadas domésticas, durante o horário de trabalho.
3. CA Saúde: O seguro com ligação à Rede *Médis*, disponibilizando médicos de todas as especialidades, algumas clínicas, hospitais e serviços de urgência.
4. CA *Clinicard*: Este seguro destina-se a proteger a saúde de toda a família, proporcionando consultas de especialidades e de clínica geral, transporte de urgência em ambulância, apoio domiciliário, entre outras opções.
5. CA Ciclista: Este seguro destina-se a proteger ciclistas, enquanto passeiam, assumindo todas as responsabilidades, tanto pessoais como terceiros.

##### ✿ Seguros de Património

1. CA Habitação: Este seguro dedica-se à proteção da habitação, respetivamente recheio e família. Oferece serviço de reparação imediata em caso de sinistros pequenos.

##### ✿ Seguros de Responsabilidade

1. CA Caçadores: Este seguro assegura os principais riscos desta atividade, indemnizando em caso de danos, causados a terceiros durante a prática da



atividade, protege em caso de montarias, batidas e largadas, entre outras vantagens que este seguro disponibiliza.

2. CA Responsabilidade Civil Familiar: É considerado um seguro fácil de contratar, garantindo a indemnização dos danos causados a terceiros.

### **Seguros Automóvel**

1. CA Automóvel: Este seguro auxilia e protege, em caso de acidente automóvel, o condutor, os ocupantes e a própria viatura. Tem como as seguintes vantagens, a atribuição de uma viatura de substituição em caso de acidente ou avaria, grandes variedades de coberturas disponíveis, entre outras.

### **Outras Soluções**

O Crédito Agrícola ainda disponibiliza outras soluções que garantem a segurança.

Como:

1. CA Embarcações de Recreio
2. CA Energias Renováveis
3. CA Proteção Financeira
4. CA Construções

### 1.3.5 Serviços

O Crédito Agrícola, para além de disponibilizar uma vasta gama de produtos para os consumidores, também dispõem de todos os meios eletrónicos de interação e relacionamento com os clientes.

#### 1.3.5.1 Linha Directa

É um serviço de atendimento telefónico (Ilustração 31), que dispõe do atendimento automático, ou seja, funciona 24 horas por dia e do atendimento personalizado, que funciona nos 365 dias por ano, de segunda a sexta -feira das 8h30 às 23h30 e aos sábados, domingos e feriados das 10h00 às 23h00.

Permite que os clientes esclareçam as suas dúvidas, a resolução de qualquer problema, apresentação de reclamações e a realização de consultas e transações financeiras.



**Ilustração 31. Serviço Linha Direta**

**Fonte: (Agrícola C. d., 2016)**

#### 1.3.5.2 Balcão 24

Este serviço é disponibilizado a todos os clientes do Crédito Agrícola que possuem cartões de débito e crédito e cadernetas das contas à ordem ou poupança. É um serviço que oferece o acesso a várias operações bancárias, 24 horas por dia, como levantamentos, depósitos e consultas (Ilustração 32).



**Ilustração 32. Balcão 24**

**Fonte: (Agrícola C. d., 2016)**

### 1.3.5.3 ATM - Caixa Automática Multibanco

De acordo com o Crédito Agrícola, existe cerca de 700 agências que dispõem de máquinas de multibanco (Ilustração 33), oferecendo a todos os clientes a possibilidade de realizarem levantamentos de dinheiro, pagamentos de serviços, consultas, transferências bancárias, entre outras operações.

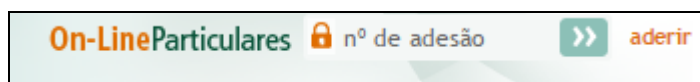


**Ilustração 33. Caixa Automática Multibanco**

Fonte: (Agrícola C. d., 2016)

### 1.3.5.4 On-line Particulares

Este é um serviço de *Internet Banking* (Ilustração 34) disponibilizado a todos os clientes do Crédito Agrícola que sejam titulares de Contas à Ordem. Permite ao cliente a possibilidade de realizar transferências bancárias e consultas, de uma maneira fácil e segura, através de um computador com acesso à internet.



**Ilustração 34. Adesão On-line**

Fonte: (Agrícola C. d., 2016)

### 1.3.5.5 CA Mobile

É um serviço disponibilizado apenas para clientes do banco Crédito Agrícola com adesão ao serviço *On-line* Particulares e ao serviço de autenticação forte (SAFe) (Ilustração 35). É disponível através de aplicações móveis personalizadas para os principais sistemas operativos: IOS, *Google Android* e *Microsoft Windows Phone*.



Ilustração 35. CA Mobile

Fonte: (Agrícola C. d., 2016)

### 1.3.5.6 Western Union

Este é um serviço (Ilustração 36) destinado apenas a utilizadores particulares, que proporciona a possibilidade de fazer transferências de dinheiro de Portugal para qualquer parte do mundo, bem como o contrário. As transferências são feitas de acordo com os Agentes e das leis que vigoram.



Ilustração 36. Western Union


Fonte: (Agrícola C. d., 2016)



# *CAPÍTULO 2*

O Estágio

Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Costa Verde

 O presente capítulo consiste numa breve introdução na empresa onde se realizou o estágio e apresenta de forma sucinta todas as tarefas que a estagiária realizou durante o estágio curricular.

## 2.1 Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Costa Verde, C.R.L

A caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Costa Verde iniciou a sua atividade em janeiro de 1982, com sede na Rua António Correia de Carvalho, 188, em Vila Nova de Gaia, agência de Santa Marinha.

Atualmente possui 9 agências, que é o resultado da fusão de três caixas, a caixa de Ovar, a caixa de Espinho e a caixa de Gaia.

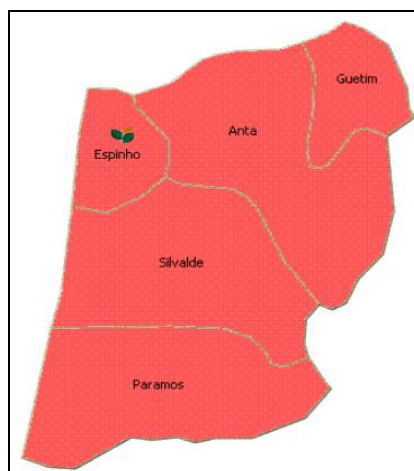
No concelho de Vila Nova de Gaia, encontramos 4 agências: o balcão de Santa Marinha, o balcão de Avenida da República, o balcão de Perosinho e o balcão de Lever (Ilustração 37).



**Ilustração 37. Agências de Vila Nova de Gaia**

Fonte: (Agrícola C. d., 2016)

No concelho de Espinho, encontra-se a agência de Espinho que abrange todas as freguesias assinaladas no mapa (Ilustração 38).



**Ilustração 38. Agências de Espinho**

Fonte: (Agrícola C. d., 2016)

Por último, no concelho de Ovar são encontrados 4 agências: o balcão de Ovar, o balcão de Válega, o balcão de Arada e o balcão de São Vicente de Pereira Jusã (Ilustração 39).



**Ilustração 39. Agências de Ovar**

Fonte: (Agrícola C. d., 2016)



Não obstante, o estágio foi realizado na agência de Santa Marinha (Ilustração 40).



**Ilustração 40. Agência de Santa Marinha**

**Fonte: (Google, 2014)**

### **2.1.1 Missão do Crédito Agrícola da Costa Verde, C.R.L<sup>1</sup>**

A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Costa Verde tem como missão:

- Interpretar e desenvolver o CA, aderindo às melhores práticas do mercado;
- Evoluir na consolidação da Instituição;
- Promover a atividade e criar valor, em ambiente de confiança e na proximidade dos seus associados e clientes.

---

1 - A missão aqui apresentada é definida pela Costa Verde em consonância com a missão geral do grupo Caixa Crédito Agrícola



### 2.1.2 Organograma das áreas funcionais da sede

Conforme o organograma (Ilustração 41), a agência de Santa Marinha conta com 10 áreas, representadas por vários colaboradores que auxiliam qualquer problema dos seus clientes (CCAM, 2016):

- *Compliance Monitor*- Acompanhar e avaliar regularmente a adequação e a eficácia das medidas e procedimentos adotados para detetar qualquer risco de incumprimento das obrigações legais e deveres a que a instituição se encontra sujeita, bem como das medidas tomadas para corrigir eventuais deficiências no respetivo cumprimento.
- Controlo de Gestão de Riscos- Controlar os desvios e os riscos, reportando-os ao Conselho de Administração quer aos vários responsáveis. Propondo medidas adequadas à redução em articulação com as restantes áreas de responsabilidade.
- Auditoria Interna- Acompanhar e avaliar os procedimentos e regras instituídas e aprovadas pelo Conselho de Administração, no que diz respeito à sua legalidade, eficácia e eficiência.
- Assessoria Jurídica- Assegurar a assessoria e patrocínio jurídico da Caixa em matéria dos diferentes ramos do direito. Analisar e propor, no que diz respeito à regularização de créditos, a sua liquidação judicial ou extrajudicial, constituição e/ou reforço de garantias.
- Área Comercial- Coordenar a atividade comercial da Caixa, dinamizando e desenvolvendo esta.
- Área de Risco de Crédito- Analisar as operações de crédito e reduzir o seu risco, gerir os processos de crédito e recuperar processos em mora.
- Área de Atividade de Suporte- Assegurar o apoio às atividades de negócio da Caixa, preparar a informação financeira e assegurar o reporte da Instituição.
- Promotores Comerciais- Promover a atividade comercial da Caixa, dinamizando e desenvolvendo esta.
- Agências – Coordenação- Assegurar a atividade *Front-Oficce* e da relação da Caixa com o cliente, dinamizando a atividade comercial da Caixa na respetiva área promovendo a divulgação e comercialização de toda a gama de produtos.
- Agências- Assegurar o atendimento geral a clientes, prestando-lhes todos os serviços.

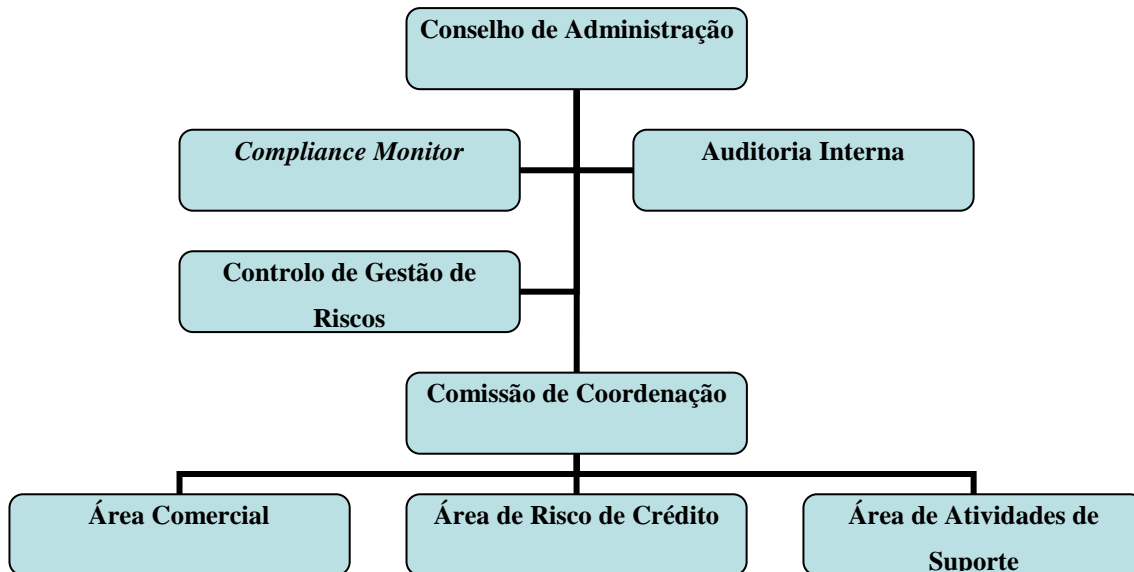


Ilustração 41. Organograma das áreas funcionais da sede

Fonte: (CCAM, 2016)

### 2.1.3 Código de Conduta do Crédito Agrícola

Este é dirigido a todos os dirigentes e colaboradores ao serviço da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Costa Verde.

“O Código contém as convenções e normas éticas a que se considera ser devida obediência e clarifica os padrões a utilizar para a apreciação do grau de cumprimento de obrigações assumidas por parte dos seus trabalhadores, sem prejuízo de outras normas de conduta aplicáveis em áreas funcionais específicas da CCAMCV”. (Agrícola C. d., 2016).



## 2.2 Atividades Realizadas

Na Agência de Santa Marinha, onde decorreu o estágio curricular, foram realizadas diversas tarefas divididas nas atividades de *Front-Office* e *Back-Office*.

Nas Agências existem duas áreas específicas com funções diferentes. O *Front-Office* está relacionado em todo o contacto com o cliente ao balcão, prestando-lhe todos os serviços de balcão, como levantamentos, transferências, requisição de cheques, entres outras tarefas.

O *Back-Office* envolve todo o trabalho administrativo, que já foi iniciado no *Front-Office*.

### 2.2.1 Actividades realizadas no *Front-Office*



#### **Conhecimento do funcionamento da atividade bancária**

Nas primeiras duas semanas de estágio foram destinadas à adaptação, ao conhecimento dos colegas de trabalho e ao estudo e sintetização de toda a informação necessária para um bom funcionamento no balcão. No primeiro dia, foi atribuído à estagiária um número de operador que serve para aceder ao sistema informático, *intranet*, denominado por “Cais” (Anexo1). É necessário ter uma *password* ao seu critério, e como segurança, era fundamental alterá-la de 15 em 15 dias. É um canal de comunicação interna, acessível a todos os trabalhadores do banco, e que estão disponíveis todos os documentos imprescindíveis para a concretização de ações, como simulações, aplicações financeiras, transferências, entre outras. Este sistema era utilizado para aceder aplicações, mais propriamente ao “*Edoc*” (Anexo 2) e “*Workflow*”.

1. “*Edoc*”- Gerenciador eletrónico de documentos que consiste numa aplicação contida no “Cais” e era usada para guardar documentos essenciais na abertura de conta.
2. “*Workflow*”- Fluxo de Trabalho que consiste numa aplicação contida no “Cais” e era usada para guardar documentos essenciais numa proposta de crédito.



Os programas utilizados pelos colaboradores e que eram essenciais para o funcionamento do balcão são: “Central” ou “CAS” (Anexo 3) - programa que permite consultar as contas dos clientes, bem como a titularidade, os dados pessoais, os cartões, consultar o extratos entre outras operações; “Sibal” (Anexo 4) - Sistema integrado em todos os balcões e o mais importante para a realização de pagamentos, depósitos, levantamentos, transferências, cobranças, entre outras.

Por último, a observação e a atenção nos colegas foram essenciais na aprendizagem.

### **Atendimento ao Público**

Na primeira semana de estágio, foi dado a entender à estagiária que tem de ser transparente, eficiente e adotar uma postura profissional. Inicialmente deve começar por saudar o cliente, identificar-se e por fim prestar o serviço pretendido. Tentou sempre agradar e ajudar, mostrando-se sempre disponível para qualquer situação. Por vezes existiam situações que estavam fora do alcance da estagiária, sendo que esta pedia aos clientes que esperassem, para que outro colega o pudesse a ajudar.

### **Atendimento telefónico**

Esta tarefa foi atribuída à estagiária com o intuito de realizar e receber chamadas telefónicas, com uma particularidade, a identificação do funcionário (Ex: Crédito Agrícola de Santa Marinha, Bom dia, fala Ana Rocha, em que posso ser útil). Esta é a regra geral, no atendimento telefónico, sempre identificar a instituição bancária e a colaboradora.

Havia casos em que não era possível resolver ou esclarecer qualquer situação, por parte da estagiária, então a chamada era encaminhada para outro colaborador e se por acaso este não tivesse disponível, anotava o nome e o número, e dizia ao cliente que a instituição voltaria a ligar-lhe.

### **Depósitos**

Os depósitos são feitos em numerário ou em cheques.

A primeira coisa, quando um cliente se dirige a um balcão para efetuar o seu depósito é apresentar o seu Cartão de Cidadão (obrigatório nos tempos de hoje de acordo com o Banco de Portugal), bem como o número da conta onde se pretende fazer o depósito. O colaborador recebe o montante e deposita-o numa máquina de contar as notas, logo de seguida efetua a transação 1005 no “SIBAL” e imprime-se em duplicado o talão de depósito, assinando ambas as partes, ficando o original na posse do colaborador. Em caso



de manutenção do sistema, o colaborador tem que fazer tudo manual, ou seja utiliza-se um manual, sendo o processo da igual maneira do interior. A diferença é que o valor de depósito não entra logo na conta do cliente, só será possível quando o sistema se encontrar normalizado.

Existe casos que funcionários vêm por parte de empresas, para fazer os depósitos, e nestes casos, há sempre a possibilidade de a empresa fazer um documento onde autorize o funcionário a depositar, e assim este não tem que mostrar sempre o Cartão de Cidadão.

Caso o depósito seja feito a partir de cheque, é necessário uma atenção dobrada, ou seja, o colaborador deve confirmar se o valor numérico confere com o extenso, e prestar atenção à data do cheque. O procedimento do cheque é inseri-lo numa máquina certificadora e faz-se o depósito como numerário.



### **Ordem de levantamento**

Este processo significa que o cliente se dirige ao balcão para fazer um levantamento em numerário da própria conta. Para se realizar esta operação era necessário a identificação do cliente com o cartão de cidadão e solicitar o número da conta, confirmando a titularidade desta, através do “Sibal” e confirmando se o cliente disponha da quantia que quer levantar, através do “Central”. Efetua-se o levantamento na transação 9207 no “Sibal”, colocando o número da conta, o montante pretendido e automaticamente o programa regista a retirada do dinheiro. Imprime-se o talão de levantamento, solicitando a assinatura do cliente ou a impressão digital, no caso de ser analfabeto. Confirma-se a assinatura do cliente, na ficha digitalizada- ficha de assinaturas. Entrega-se o numerário, confirmando na máquina de contar notas, e arquivar o talão de levantamento original no arquivo de movimentos diários da caixa.



### **Pagamento de T. S. U**

O pagamento à Segurança Social realiza-se no sistema “Sibal”, pedindo ao cliente um documento de identificação, como o cartão de cidadão. De seguida, o colaborador verifica se o cliente possui um saldo positivo e suficiente para suportar o valor da despesa, preenche-se os dados do cliente no programa e efetua-se o pagamento. Imprime-se o comprovativo de pagamento, na qual assina o cliente e o colaborador, entregando depois o duplicado ao cliente e guardando o origina nos movimentos diários.



### **Atualização de cadernetas**

No balcão onde se realizou o estágio, não continha as máquinas próprias para a atualização de cadernetas, logo o cliente tinha que se dirigir ao balcão. O colaborador inseria a caderneta na certificadora e assim atualizava com a transação 0155 do “Sibal”.

### **Transferências, Pedidos de extrato, saldo da conta e Número Identificação Bancária (NIB)**

Relativamente às transferências, estas são realizadas apenas a pedido do titular da conta. É pedido ao cliente o número da conta a debitar e o número da conta a creditar, confirmando sempre no programa “central” se na conta a debitar existe saldo suficiente para realizar a transferência. O colaborador efetua assim a transação 1004 do “Sibal”, sendo que é necessário a assinatura do cliente no bloco, ficando com o duplicando.

No caso de o cliente pedir um extrato, o saldo da conta ou o NIB, é necessário o número da conta e confirmar com o cartão de cidadão, se o cliente é o titular da conta. Assim sendo, realiza-se a transação 0259, no caso da consulta do NIB, a transação 0250, no caso do saldo da conta e a transação 0251 no pedido de um extrato.

### **Requisição e Entrega de cheques**

“É um instrumento de pagamento que permite movimentar fundos que se encontram à disposição de titulares ou seus representantes em contas de depósito abertas nas instituições de crédito” (Banco de Portugal, 2016).

Os espaços em branco do cheque não são de preenchimento obrigatório, mas o banco recomenda sempre o preenchimento destes, protegendo-o de eventuais utilizações abusivas, deve também traçar na horizontal as quadrículas não preenchidas, pela mesma razão.

Tanto a requisição como a entrega de cheques é necessário que o cliente se dirige ao balcão. Para a requisição de cheques é necessário o preenchimento de um normativo, onde colocava o número da conta, o local de entrega e quantidade que queria. Havia sempre a possibilidade de adquirir 1 cheque ou de adquirir 1 livro de cheques.

No ato do levantamento do cheque, era obrigatório a identificação do cliente, sendo-lhe entregue, registando a situação no programa “Central”.

Também era destinada à estagiária a organização dos cheques quando estes chegavam ao balcão via CTT. Os cheques eram arrumados por ordem alfabética numa gaveta, facilitando assim depois a entrega aos respetivos titulares.



### **Apoio na Caixa Automática e Cofre Noturno**

A estagiária auxiliava o colaborador da caixa a efetuar diariamente o Controlo da ATM, verificando se existiam cartões retirados, conferir o saldo, contar e confirmar o numerário existente de acordo com o fecho contabilística da ATM.

O colaborador ou carregava ou fazia um reforço, transferindo o valor necessário da tesouraria através da transação 9229 do “Sibal”, colocando assim as notas (10 euros e de 20 euros) nas gavetas da máquina. Recolhe o talão comprovativo de carregamento, assina e arquiva nos movimentos diários. Por fim, o colaborador tem que assegurar que a ATM está em bom funcionamento, após o carregamento.

O cofre noturno, situado junto à ATM, é um instrumento muito fácil e seguro de utilizar. Este é realizado por clientes ou empresas. Tem como vantagem, o depósito em qualquer hora do dia, mesmo que o balcão encontre-se encerrado. Este serviço é muito utilizado por empresas, que não têm possibilidade de ir ao balcão na hora de funcionamento deste, facilitando à empresa, não ter na caixa quantias avultadas.

### **Apoio ao cliente na Caixa Automática**

O CA de Santa Marinha dispunha deste equipamento no exterior, permitindo a todos os clientes, de qualquer entidade bancária, realizar levantamentos, consultas, transferências, alterar Pin, entre outras soluções que a ATM oferece.

Existem clientes, que desconhecem ou não dominam as funcionalidades da ATM, principalmente a população mais idosa. Era então a função da estagiária acompanhar os clientes, esclarecendo ou ensinando a utilizar o serviço corretamente.

### **Contagem de numerário**

Ocasionalmente, a estagiária desempenhava a função de selecionar as notas, ou seja, escolhia as notas mais estragadas, sendo que estas não voltavam a circular, indo para o Banco de Portugal. Desempenhava também a função de contagem de moedas. No caso de haver um cliente que fazia um depósito pequeno de moedas, a estagiária contava manualmente, separando estas em sacos próprios, ou seja:

1. 50 Moedas num saco se fossem moedas de 1,2 e 5 cêntimos;
2. 40 Moedas num saco se fossem moedas de 10, 20 e 50 cêntimos;
3. 25 Moedas num saco se fossem moedas de 1 e 2 euros.

Existiam casos, que clientes faziam depósitos de grandes quantidades de moedas com calibres diferentes. Neste caso, primeiro a estagiária separava as moedas com calibres





diferentes e colocava numa máquina própria de contagem, definindo a espessura/calibre de cada moeda, colocando no final as moedas num saco próprio para estas.

Existiam casos, que a quantia depositada pelo cliente não correspondia à contagem feita pelo colaborador, assim o montante inserido na conta do cliente era a contagem feita pelo banco.

### **Procedimento do Fecho de Caixa**

Com o fecho do balcão, a estagiária tinha como função a contagem dos cheques do dia, com a ajuda de uma folha de *excel*, confirmando o total com o programa “*Sibal*”. Imprime-se a listagem de remessa através da transação 121 do “*Sibal*”. Emite-se a remessa de valores a cobrar, cheques, chamando o processo de quiosque. De seguida, digitalizava-se os cheques, com ajuda de uma máquina, e estes ficavam guardados num ficheiro, como um comprovativo.

Por último, o colaborador contava o numerário que continha na caixa, sendo que este não podia ultrapassar os 3000 euros.

### **Abertura de Contas DO**

O CA dispõe de um sistema, *CA Express* (Anexo 5), que permite abertura de conta DO a clientes particulares e ENI, através da leitura do Cartão de Cidadão. O sistema permite digitalizar a assinatura do cliente (Anexo 6), através de um diapositivo próprio, permitindo o seu uso na Ficha de Abertura de conta DO e na documentação contratual necessária.

Este processo torna-se mais económico e sustentável ao reduzir o consumo de papel, sendo a documentação contratual e regulamentar emitida de forma digital.

O *CA Express* é também usado no processo de atualização de dados e na adesão a serviços ainda não contratados, pois este sistema foi introduzido recentemente.

O primeiro passo para a abertura de contas DO, era verificar se o cliente estava “criado no sistema”, ou seja, verificar se o cliente já era cliente do Banco. Se sim, era necessário efetuar uma atualização de dados, que será explicado mais à frente. Se não fosse cliente no banco, é necessário criá-lo com a ajuda da plataforma.

No caso de abertura de conta de titular singular é necessário a seguinte documentação:



1. Bilhete de identidade, Cartão cidadão, passaporte ou autorização de residência (no caso de cidadão residente em Portugal, ou cartão de contribuinte quando o NIF não consiste no documento de identificação);
2. Comprovativo de morada (qualquer documento que identifique o nome completo do cliente e a respetiva morada, como por exemplo a fatura da água, luz, telefone, etc)
3. Comprovativo de Situação Profissional (exemplos, o recibo de vencimento, contrato de trabalho, cartão de entidade patronal, declaração da entidade patronal, cartão de pensionista ou cartão de estudante)
4. Comprovativo de Morada Fiscal (caso fosse diferente da morada residente)

No caso de abertura de conta de titular coletivo (empresas) é necessário a seguinte documentação:

1. Cartão de Pessoa Coletiva ou outro documento público que contenha o Número de Identificação de Pessoa Coletiva (NIPC);
2. Identificação dos Sócios;
3. Certidão da conservatória do Registo Comercial Atualizada ou outro documento público que contenha a denominação, o objeto, a morada completa da sede da pessoa coletiva e o NIPC;
4. Declaração escrita com o nome ou denominação social dos titulares do órgão de administração/gestão/direção da pessoa coletiva;
5. Declaração escrita com o nome ou denominação social dos titulares de participações no capital e nos direitos de voto da pessoa coletiva de valor igual ou superior a 25%.
6. Declaração de Início de Atividade Económica.

No caso de abertura de conta de empresários em Nome Individual é necessário a seguinte documentação:

1. Documentação relativa aos particulares;
2. Declaração de início de atividade.
3. Declaração onde contenha o número de identificação de pessoa coletiva ou o número de identificação fiscal, a denominação, a sede, e o objeto.

Existe ainda casos particulares, como a abertura de conta de menores, que não possuem elementos de identificação, devem então exibir do boletim de nascimento ou de



certidão de nascimento, sendo que o menor é o titular e os progenitores, os representantes legais.

Existem ainda, associações/fundações e condomínios que para a abertura de uma conta é exigida outra documentação relevante.

No caso de Associações/Fundações é necessária a seguinte documentação:

1. Exemplar da publicação em diário da república dos estatutos e respetivas alterações;
2. Cartão emitido pelo registo nacional de pessoas coletivas ou documento público onde conste o número de identificação de pessoa coletiva;
3. Declaração emitida pela própria pessoa coletiva, contendo o nome, a denominação social dos titulares.

No caso de Condomínios é necessária e seguinte documentação:

1. Livro de Atas da Assembleia de Condóminos onde consta a nomeação dos administradores;
2. Cartão emitido pelo registo nacional de pessoas coletivas ou documento público onde conste o número de identificação de pessoa coletiva.

Com a digitalização do documento de identificação e com todos os documentos necessários para a abertura de conta, seguem-se os documentos contratuais que os titulares devem preencher (com a plataforma, CA EXPRESS, é tudo automático):

1. Ficha de Assinaturas;
2. Ficha de cliente (Particular);
3. Ficha de Informação Normalizada;
4. Condições Gerais.

Para finalizar este processo, perguntava aos clientes, se pretendiam algum serviço/produto, como cartões, adesão à Net, cheques ou cadernetas.



### **Atualização de dados de contas de Particulares**

A atualização de dados é um processo semelhante à abertura de conta, só que o cliente já está “criado no sistema”. Faz-se este processo quando os clientes fizeram a transação de bilhete de identidade para o cartão de cidadão ou atualizar a sua morada/contacto telefónico que já estava contido automaticamente no seu cartão de cidadão.

Havia casos de clientes que possuíam contas noutras CCAM, sendo que poderão atualizar os seus dados utilizando o *CA Express*, devendo ser desativada a opção de



emissão das condições gerais. Pois não é possível a entrega destas a clientes com contas sedadas noutras caixas. Solicitar e confirmar a agência de domicílio da conta, enviando, após a saída do cliente, a documentação do processo para a agência por correio interno.



### **Arquivação de Fichas de clientes e contas**

O arquivo é o local onde o banco guarda todos documentos importantes, estando de forma organizada e arrumada, para num caso futuro, por motivos emergentes ou por qualquer consulta rápida que surge de algum cliente, a pesquisa seja feita de uma forma eficaz.

A tarefa da estagiária consistia em, depois da abertura de conta do cliente, digitalizar todos os documentos (comprovativo de morada, comprovativo da situação profissional, bilhete de identidade caso não possuísse cartão de cidadão), verificar se estes estavam devidamente assinados e carimbados e por fim arquivar digitalmente no computador, criando uma pasta com o nome e número de cliente.

Depois deste processamento, são carregados para a plataforma “Cais” – “operacional”- “processos documentais- edoc”- opção “por tratar”. Depois da abertura de um cliente, aparecia automaticamente o processo de cliente, onde constava a ficha de informação de cliente- confidencia, a estagiária se fosse caso disse, só tinha que colocar os respetivos comprovativos. No caso do processo de conta, ou seja a ficha de assinaturas, já estava carregada, junto com a Fin e as condições gerais. Sendo que depois, para prevenir em caso de avaria do sistema, imprimia-se os documentos carregados automaticamente e estes são guardados em pastas diferentes. No processo de clientes, a documentação é guardada em pastas ordenadas por ordem alfabética e por número de cliente e no processo de conta, os documentos são guardados por ordem alfabética e por número de conta.

Por último, a documentação carregada na plataforma “Cais” era supervisionada pela gestão de processos, para confirmar se existia algum dado errado, se continha todas as assinaturas e carimbos ou até se faltava algum documento essencial.

Esta foi a tarefa mais realizada em todo o estágio e a que deu mais satisfação à estagiária.

### **Encerramento de Contas DO**

Este processo só pode ser efetuado quando:

1. Não existem contas associadas ativas;
2. Não existem cartões ativos;
3. Não existem cheques;
4. Não existem ordens permanentes/ transferências em vigor;
5. Não existem saldos;
6. Não existem bloqueios, nem cativos.

O colaborador informava a necessidade da intervenção de todos os titulares da conta DO, identificando todos os titulares, com o respetivo cartão de cidadão e por último verificava a titularidade da conta com a ajuda do programa “central”- “depósitos à ordem”- “consultar titularidade”. Tinha ainda de consultar o saldo e analisar os dados da conta. Com os requisitos supracitados em ordem, bastava preencher o impresso de pedidos diversos a solicitar o encerramento da conta DO, sendo que este pedido deverá ser assinado por todos os titulares da mesma conta.

Caso existisse contas do passivo associadas à conta DO, era necessário efetuar a liquidação de depósitos (será falado mais à frente) a prazo e/ou efetuar liquidação de poupança. Após a liquidação, solicitava-se a entrega de todos os cartões e cheques em posse dos respetivos titulares da conta. Por último, ou o cliente efetuava o levantamento, na caixa, da totalidade do saldo da conta ou efetuava a transferência da totalidade do saldo para outras contas que o cliente solicitasse.

### **Liquidação de DP**

Com ajuda de um colaborador, pois a estagiária não possuía acesso a muitas transações do “ Sibal”, confirmava o número da conta e o estado da mesma. De seguida efetuava-se a transação 3000 do mesmo programa a cima citado e imprime-se 2 vias da nota de liquidação, autenticando estas com a rubrica do colaborador e com a assinatura do cliente. Entregava uma via ao cliente e a outra arquiva-se nos movimentos diários.

### **Reforço de DP**

Neste processo, a primeira etapa era a identificação do cliente, pedindo o cartão de cidadão e o número da conta, fazendo uma consulta no programa “Central”- “depósito a prazo”- “consulta completa”.

Para constituir o depósito realizava-se a transação 3001 ou 3007 do “Sibal”, imprimindo 2 vias da ficha de reforço do depósito a prazo no mesmo programa. Por último solicita-se as rubricas do cliente e também do colaborador, entregando uma das vias ao cliente e a outra via arquiva-se.

### **Comercialização de cartão de débito**

Os cartões de débito são os mais solicitados pelos clientes, pois permitem fazer pagamentos e movimentar o saldo existente na conta depósitos a ordem.

Quando a estagiária abria uma conta de depósitos à ordem, havia a necessidade de esta perguntar ao cliente se queria aderir a um cartão. Um cliente que esteja interessado é necessário assinar um documento de proposta de adesão ao cartão de débito (Anexo 7) e então é efetuado o registo.

O cartão é emitido em nome do titular, e possui um prazo de validade de 4 anos, encontrando-se gravada na frente do próprio cartão. A sua renovação é de modo automático, através do envio, por parte do Crédito Agrícola, de um novo cartão, substituindo o anterior.

O cliente recebe o cartão no seu domicílio, bem como o PIN. Estes são entregues em dias/semanas diferentes, para a prevenção de assaltos. Quando o cliente está presente destes, é necessário uma ativação, na qual pode ser efetuada num balcão ou através do telefone. Confirma-se o titular e pede-se os 7 números presentes no cartão, posteriormente é efetuado a ativação deste no programa “central”, ficando assim apto para ser utilizado pelo cliente.

### **Anulação de cartão de débito**

O titular do cartão pode a todo o momento renunciar deste, devendo comunicar a situação à caixa. Os passos para efetuar este procedimento eram verificar se o cartão estava nas condições normais, e efetuar a anulação no programa “central”, fotocopiando um comprovativo. Fura-se o chip do cartão, cola-se no comprovativo e junta-se ao envelope do dia.

### **Adesão on-line**

Para o cliente aceder este serviço, no caso de ser pessoa coletiva, é necessário assinar um impresso (Anexo 8). No caso de ser pessoa singular, com a plataforma, CA Express,

este processo era automático, necessitando só de digitar um pin com 4 dígitos, sendo que o resto da informação era enviada por mensagem para o(s) titular(e)s).

Depois dos impressos assinados, regista-se a adesão no “cais”- “operacional”- “pedidos de adesão”- “empresas”- “registar adesão”. De seguida preenche-se os campos obrigatórios, e seleciona-se a opção “Empresa com *SAFe*”. “*SAFe*” é um Sistema de Autenticação Forte, que visa incrementar o nível de segurança na utilização do serviço on-line através da utilização de *passwords* únicas enviadas por SMS para validar transações financeiras.

A estagiária valida os dados do cliente, carregando na opção “confirmar”. Após esta confirmação, imprime-se a “Carta de Boas Vindas”

De seguida cria-se as adesões dos utilizadores da empresa, na qual é obrigatório atribuir um perfil. Esta opção permite ativar a adesão dos utilizadores de *on-line* empresas. Para finalizar, pressiona-se o botão “confirmar” para a ativar da adesão dos utilizadores, imprimindo a “Carta de ativação utilizador” (Anexo 9).

Com a entrega da “Carta de ativação utilizador”, a estagiária imprime o impresso inicial com a assinatura do cliente e do colaborador, arquivando a original e a fotocopiada enviadas para a Caixa Central- CA *On-line*.

### **Procedimento da Correspondência**

No Crédito Agrícola existiam dois tipos de correspondência, interna e externa. A correspondência interna, designada pelo balcão, como “saco do dia” consistia no envio e troca de informações entre outros bancos do CA e empresas deste. O “saco do dia” tinha que ser identificado com um código. Todos os dias de manhã, aparecia um funcionário do CTT que recolhia o saco. O outro tipo de correspondência, a externa, consistia em toda a documentação produzida pelo balcão destinada a clientes, na qual havia uma colaboradora do balcão que ia entregar as cartas aos correios.

### **Cliente Mistério**

“Cliente Mistério é uma técnica baseada na recolha da informação com vista à análise comportamental dos funcionários que se encontram em contacto com o público. Permite realizar a avaliação da qualidade de atendimento aplicada por observadores não identificados que assumem o papel de um cliente que solicita a prestação de um serviço. Através da observação de situações reais de atendimento é possível recolher informações específicas, de acordo com uma série de critérios previamente definidos, aferindo



comportamentos e aspetos relacionados com a comunicação e a postura, entre o Técnico de Atendimento e o Cliente.” (Sousa, 2016).

A estagiária teve a oportunidade de assistir ao atendimento de um suposto potencial cliente mistério, no âmbito de um crédito à habitação. A opinião do cliente mistério pode afetar a imagem do Balcão e do próprio colaborador.

### **2.2.2 Atividades realizadas no *Back- Office***



#### **Reuniões**

As reuniões eram na sede, ou seja no balcão de Santa Marinha, após a hora de expediente. Os gerentes e os respetivos colaboradores dos balcões do CCAM da Costa Verde reuniam-se para abordar fundamentalmente sobre o surgimento de novas campanhas, para preparar estes para as novas características e novos objetivos. Serviam também para analisar os pontos negativos e positivos de cada balcão e se os objetivos das campanhas anteriores tinham sido traçadas.



#### **Formalização de processos de crédito**

Para a formalização de qualquer processo de crédito, é necessário solicitar todos os elementos necessários para um pedido de crédito ao cliente, nomeadamente:

##### Particulares e ENI's:

1. Declaração de Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares (IRS) e nota da liquidação financeira;
2. Os últimos 3 recibos de vencimento;
3. Declarações de não dívida à Segurança Social e às Finanças;
4. Comprovativo de morada;
5. Declaração da entidade Patronal sobre a situação laboral;
6. Central da Responsabilidade de Crédito (CRC) ou sua autorização.

##### Empresas:

1. Declaração do Modelo 22 Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas (IRC) e Informação Empresarial Singular (IES) do último ano entregue e nota da liquidação financeira;
2. Declarações de não dívida à segurança social e às finanças;
3. Autorização de consulta de centralização ao Banco de Portugal.





A tarefa da estagiária consistia em verificar se havia algum documento em falta e se estes cumpriam todos os requisitos necessários. Após isso, era necessário criar o processo no “Central” e inserir os dados no programa “*Workflow*”. Era necessário uma ordem específica, por exemplo num crédito a uma empresa:

- Carta pedido;
- Certidão permanente;
- Ficha de Informação confidencial;
- IES;
- Declaração às Finanças de não dívida;
- Declaração à Segurança Social de não dívida;
- IRC;
- IRS dos sócios;
- CRC;
- Parecer da Área Comercial.

De seguida, o processo de crédito é enviado para a área de risco na qual também emite o seu parecer. Para finalizar o processo, este é enviado para o conselho de administração, onde é analisado e mediante a análise este é aprovado ou recusado.

### **Renovação de Contas Correntes Caucionadas**

Uma conta caucionada consiste num acordo entre o banco e a empresa, na qual a instituição bancária define um limite de crédito (ajustável), prevenindo eventuais insuficiências de tesouraria a empresas. A conta corrente caucionada tem apenas um prazo de 6 meses, renováveis automaticamente. Se a conta não for renovável a pedido do cliente, tem no máximo, até uma semana antes.

A estagiária tinha como função avisar o cliente que a conta foi renovada através de uma carta registada. O CCAM tem uma minuta pré definida para esta ocasião, sendo apenas necessário alterar dados pontuais (cabeçalho, número da conta corrente, montante, taxa e datas).

### **Mapas relacionados com descobertos em D.O**

Os mapas são retirados do “*Sibal*”, todos os dias da semana pelo gerente do balcão, estes dão a informação dos clientes que possuem contas negativas e nas quais era necessário saldá-las. O gerente competia à estagiária para ficar responsável de dar conhecimento, via telefone, ao cliente para realizar a devida transação/depósito.

### **Compensação de cheques**

A compensação possibilita que o cheque de um dado banco possa ser cobrado através de outro banco, ou seja, basta que o beneficiário do cheque deposite na sua conta de depósitos à ordem.

Não podem ser apresentados à compensação cheques que contenham emendas, que já tenham sido devolvidos 3 vezes, que apresentem falta de requisitos principais, entre outros motivos.

### 2.2.3 Tarefas Ocasionais

#### **E-mail**

Durante o estágio houve a necessidade de criar uma assinatura (Ilustração 42) para contactar clientes ou colegas de outras instituições, via *e-mail*. Por vezes havia a necessidade de enviar extratos de movimentos de conta ou pedir documentos em falta. Sempre que se abria uma conta, era necessário enviar por *e-mail* as condições gerais ao cliente, sendo que este procedimento era automático.



Ilustração 42 Assinatura

#### **Destrução de documentos confidenciais**

A agência de Santa Marinha possuía uma máquina destruidora de papel junto ao balcão. Sempre que havia documentos confidenciais, que continham, por exemplo, número da conta ou outros dados pessoais, ou quando a estagiária se enganava nos dados das cartas de renovação de contas caucionadas era importante destruir esses mesmos documentos no destruidor de papel, redigindo uma nova carta.

#### **Fotocopiadora**

Uma das tarefas da estagiária, era a de fotocopiar/ digitalizar documentos. A fotocopiadora presente na agência era muito complexa, logo nos primeiros tempos de estágio era necessário a ajuda dos colegas de equipa para entender e aprender todas as funções que a máquina continha.



## Conclusão e Reflexão Geral

O estágio não é apenas uma formalidade para a conclusão de 3 anos de estudo, mas sim para por em prática todos os conhecimentos adquiridos e enriquecer a estagiária de um modo pessoal como profissional.

Sendo a primeira vez que a estagiária teve um contacto físico com o mercado profissional, e neste caso a banca, é de realçar que os conhecimentos e competências adquiridas das unidades curriculares possibilitaram uma boa adaptação.

No início do estágio, foi complicada a integração, pois realizava poucas tarefas e não tinha acesso a muitos procedimentos, mas com o desenrolar do estágio, dediquei-me e esforcei-me para alcançar todos os compromissos e tarefas, contribuindo para o aumento da minha autoestima e confiança.

As limitações na área da banca devem-se ao sigilo bancário, o que fez com que não tivesse acesso a determinados documentos e operações, que são essenciais e que facilitavam o funcionamento do balcão, mas tenho que sublinhar que a equipa de trabalho que me ajudava estava predisposta a me dar acesso (pela conta deles) e assim, executar novas funções. Isto para mim, mostra um grande carácter pessoal e por isso são um exemplo de profissionalismo, que no futuro pretendo seguir.

Integrar numa equipa que é constituída por 9 balcões é uma experiência muito enriquecedora, no sentido de ser necessário muita coordenação e um bom desempenho por parte dos colaboradores, pois é necessário que trabalhem e superem os conflitos em equipa, demonstrando assim a confiança que o Grupo da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Costa Verde merece.

Concluo mais um capítulo importante, cheio de conhecimentos e com muitos obstáculos ultrapassados, na qual me vai permitir a entrada para um mundo de trabalho.

## Bibliografia

- Agrícola, C. (10 de 09 de 2016). *CA Gest*. Obtido em 20 de novembro de 2016, de Crédito Agrícola: <http://www.credito-agricola.pt/CAI/Institucional/EstruturadoGrupo/EmpresasParticipadas/CAGest/>
- Agrícola, C. (10 de 09 de 2016). *Relatório e Contas*. Obtido em 2016, de Relatório e Contas Consolidado: [www.creditoagricola.pt](http://www.creditoagricola.pt)
- Agrícola, C. d. (05 de 07 de 2016). *CA Crédito Agrícola*. Obtido em 17 de outubro de 2016, de <http://www.creditoagricola.pt>
- ASF. (10 de 09 de 2016). *Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões*. Obtido em 16 de setembro de 2016, de <http://www.asf.com.pt/NR/exeres/88A9858C-9C7C-4673-9086-4698FBA3EFD0.htm?u=%7BB5ECA7BF-ED68-4DA3-8CC4-2A9F96B850A5%7D&t=1>
- Banco de Portugal. (10 de 08 de 2016). *Banco de Portugal Eurosistemas*. Obtido em 10 de 09 de 2016, de <https://www.bportugal.pt/perguntas-frequentes/258/print>
- Banco de Portugal. (2016). *Cheques Regras Gerais*. Banco de Portugal.
- CCAM. (2005). *Código de Conduta da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Costa Verde*. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo.
- CCAM. (2016). *Estrutura e Orgânica*. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo.
- Crédito Agrícola. (10 de 09 de 2016). *Relatório de Sustentabilidade*. Obtido em 10 de 08 de 2016, de [http://www.creditoagricola.pt/NR/rdonlyres/3AD90128-C678-40E1-92AC-A1A760FBF665/0/RelatoriodeSustentabilidade\\_2013.pdf](http://www.creditoagricola.pt/NR/rdonlyres/3AD90128-C678-40E1-92AC-A1A760FBF665/0/RelatoriodeSustentabilidade_2013.pdf)
- Google. (02 de junho de 2014). *Maps Google*. Obtido em 2016, de <https://www.google.pt/maps/place/R.+Ant%C3%B3nio+Correia+Carvalho+188,+4430-999+Vila+Nova+de+Gaia/@41.1251946,-8.6127214,3a,75y,281h,90t/data=!3m7!1e1!3m5!1snj8ovZigFfWw3mjZ27wgXg!2e0!6s%2F%2Fgeo2.ggpht.com%2Fcbk%3Fpanoid%3Dnj8ovZigFfWw3mjZ27wgXg%26output>
- Nuno. (03 de janeiro de 2011). *bancario.pt*. Obtido em 2016, de Tipos de contas bancárias: <http://bancario.pt/tipos-de-contas-bancarias/>



Pina, L. (26 de 08 de 2016). *Liderança no Grupo Crédito Agrícola*. Obtido em 16 de outubro de 2016, de <http://www.wcm.coop/pdfs/licinio-pina.pdf>

Pinto, J. C. (01 de 08 de 2016). *O Sistema Financeiro Português e a Evolução da Economia Portuguesa*. Obtido de [http://www.fil.pt/irj/go/km/docs/aip/documentos/estudos%20publicacoes/centro%20documentacao/Seminarios%20e%20Conferencias/2007/Carta%20Magna%20da%20Competitividade%202007/4%20-%20O%20Sistema%20Financeiro%20Portugu%C3%AAs%20e%20a%20Evolu%C3%A7%C3%A3o%20da%](http://www.fil.pt/irj/go/km/docs/aip/documentos/estudos%20publicacoes/centro%20documentacao/Seminarios%20e%20Conferencias/2007/Carta%20Magna%20da%20Competitividade%202007/4%20-%20O%20Sistema%20Financeiro%20Portugu%C3%AAs%20e%20a%20Evolu%C3%A7%C3%A3o%20da%20)

Portugal, B. d. (10 de 08 de 2016). *Tipos de Cartão*. Obtido em 16 de outubro de 2016, de Portal do Cliente Bancário: <http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/instrumentosdepagamento/Cartoes/Paginas/Tiposdecartoes.aspx>

Sousa, A. (05 de 08 de 2016). *Relatório de Clientes Mistério*. Obtido de [https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/.../A10\\_Rel\\_cliente\\_misterio\\_final\\_II.pdf](https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/.../A10_Rel_cliente_misterio_final_II.pdf)

# *Anexos*

# *Anexo 1 “Cais”*





**CA Crédito Agrícola**  
www.creditagricola.pt

área geral a minha caixa

Ajuda FAQ Glossário Sugestões Mapa Sair

Grupo CA Publicações Oferta & Clientes Bolsa de Divulgação Utilitários CAMRH IGC Operacional

pesquisar por: Título Entidade Referência

Documentação Contactos Produtos Pesquisa Avançada

### Imprensa

**Administração Pública** 05-09-2016  
Reformas na função pública caem a pique até setembro.

**Economia** 05-09-2016  
"As soluções económicas não estão nas mãos de Draghi".

**Empresas e Negócios** 05-09-2016  
Intercontinental reforça em Portugal.  
BearingPoint: a consultora que se assume "livre das amarras" das auditorias.  
Distribuidora Lusovini aposta na Ásia.  
Parfums quer chegar às 30 lojas em oito anos na Roménia.  
Calçado português a caminho do Japão.

**Fiscalidade** 05-09-2016  
Finanças alegam incongruências na declaração para falta de reembolso de IRS.

**Internacional** 05-09-2016  
EUA e China ratificam acordo de Paris para conter alterações climáticas.

**Trabalho** 05-09-2016  
Miguel Cabrita: "Desemprego não desceu apenas com trabalhos sazonais".

**Transportes** 05-09-2016  
Estado volta a perder em tribunal processo contra envolvimento TRV.

### CA Empreendedores

SE A VIDA TE DÁ LIMÕES,  
NÓS DAMOS  
AS SOLUÇÕES.

*Temos Negócio*  
CA

### Notícias CA

- T3EUR3 CCAH** 02-09-2016  
Operações da Caixa Central com as CCAH
- Concursos Públicos** 02-09-2016  
Está disponível para consulta a informação actualizada diariamente
- Alertas de Entidades Externas** 02-09-2016  
Documentação Furtada/Extraviada
- RANKINGS** 02-09-2016  
Fundos de Investimento Mobiliário do Crédito Agrícola
- IGC** 02-09-2016  
Atualização da informação
- Diário de Informação Dívida Pública da Zona Euro** 02-09-2016  
Está disponível para consulta a informação actualizada diariamente

### Dica do Dia

Links para Regulamentação Consultar Utilitários (barra cinza) / Links Úteis

Deveres Prévios de Informação

O INTERIOR PREDISA O FUTURO

### Relatório de Sustentabilidade 2015

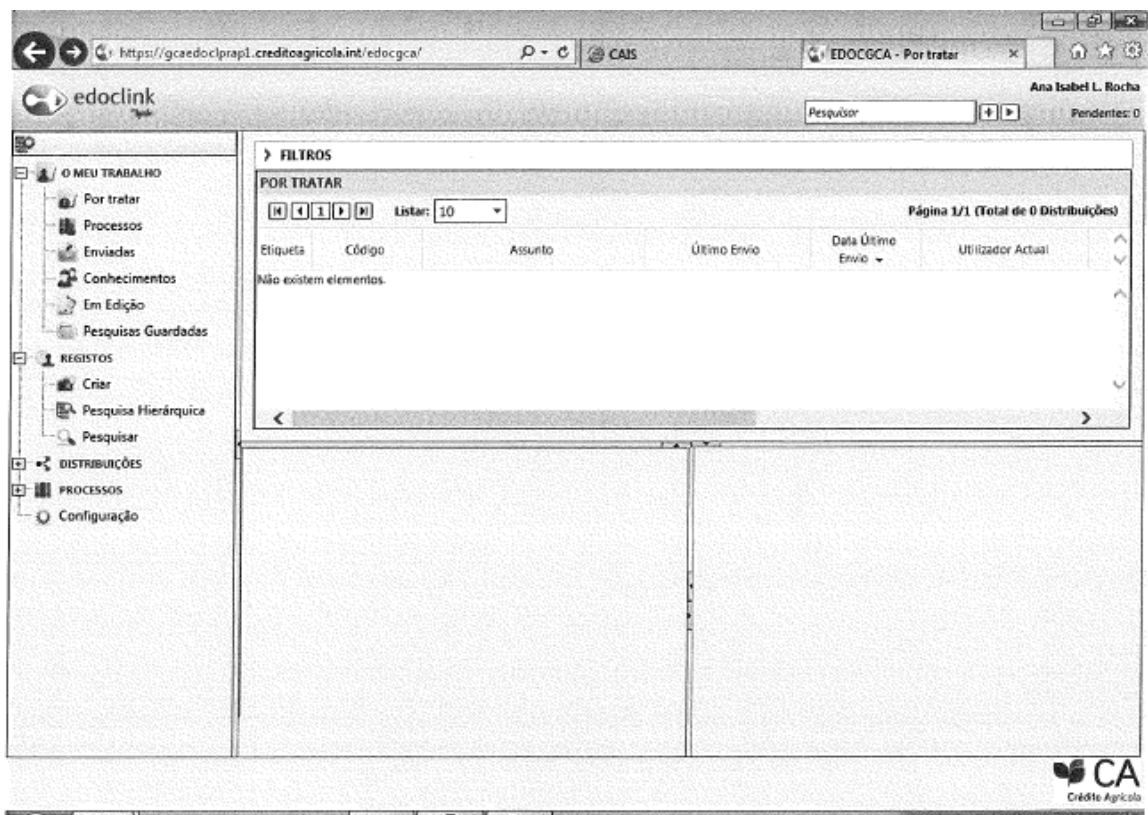
### Contactos Úteis

CA Gest	- 91 54 00
CA Imóveis	- 92 57 00
CA Vida	- 92 51 38
Caixa Central	- 91 51 00
CAS - HelpDesk	- 91 33 33
CAS/ CAI	- 91 53 00
Finacem	- 89 00 00
Finacem - SPDA	- 89 01 00
Linha Directa	- 91 77 77

Observatório Consciência Simuladores Imóveis CA



# *Anexo 2 “EDOC”*





# *Anexo 3 “Central”*



	+++++	00000	00000	00000
	+++++	000000	000000	000000
000000	+++++	00 00	00 00	00 00
000000000	+++++	00	00 00	00
0000000000	+++++	00	00 00	00
00000000000	++++00000	00	00 00	00
000000000000	++000000000	00	0000000	0000000
0000000000	0000000000	00	0000000	0000000
0000000	0000000000	00	00 00	00
	0000000000	00	00 00	00
0 0000000000		00	00 00	00
0 00000000		000 00	00 00	00 00
0		0000000	00 00	0000000
0		00000	00 00	000000

Crédito Agrícola Serviços  
Grupo Crédito Agrícola

---

login:



# *Anexo 4 “Sibal”*



BE13723 Solução Integrada de Balção

CAIS CA GPS Sílvia

E32298020 - Ana Isabel L. Rocha

Consultar Diário

**processos pendentes**

Ação Espera

**informação do cliente**

pesquisar por:

N.º Cliente:

N.º Contribuinte:

N.º Costa D.O.:

Resumo Detalhe

**ajuda contextualizada**

**informação complementar**

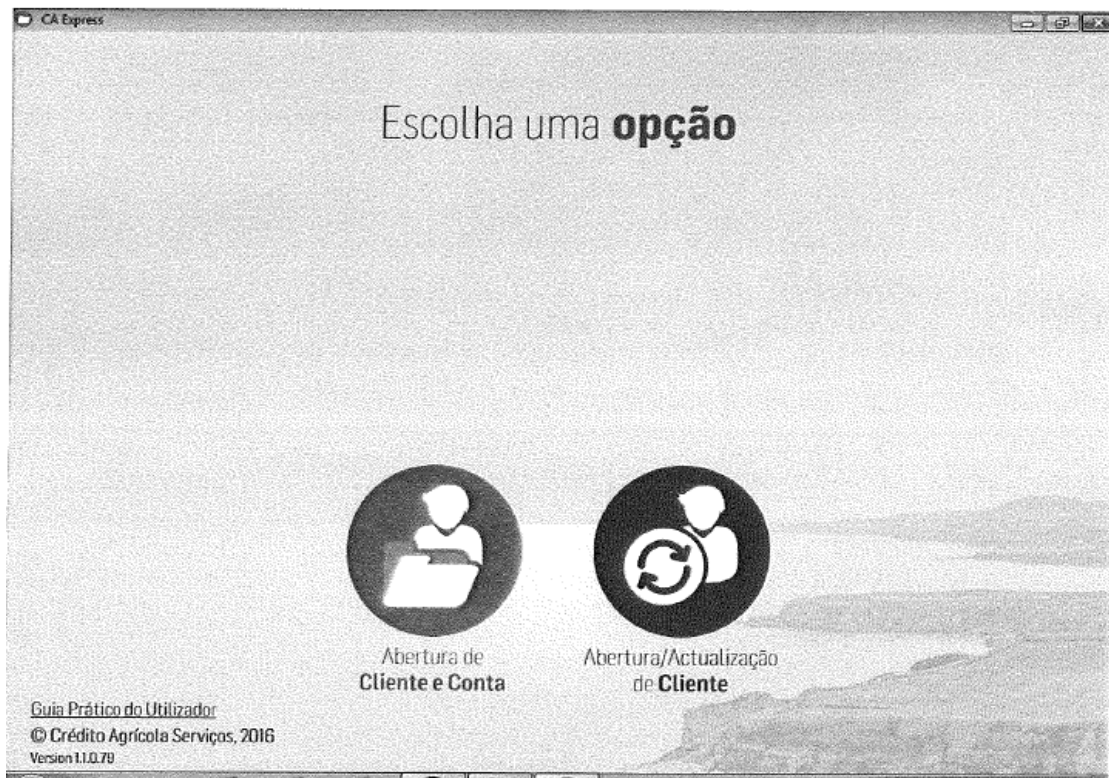
**oportunidades de negócio**

Estado: Balção: Aberto Caixa: Fechada Periférico: Nenhum Balção: 1372 - SANTA MARINHA Data: 05-09-2016



# *Anexo 5 “CA Express”*







# *Anexo 6 “Ficha de Assinaturas”*



Nome: \_\_\_\_\_  
(nome completo do Cliente após nascimento)

Nome: \_\_\_\_\_ Cliente n.º \_\_\_\_\_  
(nome completo do Representante Legal/Tutor/Cuidador do Cliente ou Não-responsável/Interdito)

Declaro que, tendo-me sido previamente disponibilizado para o meu endereço de e-mail, por mim fornecido, nesta data, para esse fim / em papel entregue em mão própria (riscar o que não interessa):

- as Condições Gerais do Contrato de Depósito do Crédito Agrícola e a Ficha de Informação Normalizada da conta de depósito à ordem que pretendo, na qualidade infra indicada, abrir e, por me ter sido, neste momento, facultado a sua visualização e explicado o seu teor, fiquei devidamente ciente das condições e regras atinentes à sua abertura, movimentação e encerramento, bem como das condições de abertura, movimentação e encerramento dos demais produtos e serviços a ela associados, consentindo integral e expressamente com o seu teor;
- as Informações Pré-Contratuais e a Proposta do Seguro do produto CA Acidentes Pessoais da CA Seguros, cuja visualização me foi facultada e que declaro ter lido na íntegra, tendo-me também sido explicado o seu teor, tendo ficado inteiramente ciente de todas as informações necessárias à celebração do seguro e inteiramente esclarecido acerca das modalidades de seguro que o Segurador me oferece.

Nesta sequência:

1) Adiro e subscrevo, nesta mesma data, na qualidade infra indicada, a seguinte documentação que expressamente conheço e aceito:

- Ficha de Informação de Cliente Particular;
- Ficha de Informação Normalizada;
- Condições Gerais do Contrato de Depósito;
- Ficha de Abertura de Conta;
- Proposta do CA Acidentes Pessoais – Individual CLIENTE+ (oferta da 1ª anuidade);
- Fedido de subscrição do serviço CA Online;
- Fedido de subscrição do serviço CA Mobile;
- Fedido de emissão de Cartão de Débito;
- Fedido de emissão de caderneta com PIN;

2) Assino pelo meu punho a presente Ficha de Assinaturas, com a(s) assinatura(s) que habitualmente utilizo;

3) Aceito, expressamente, sem reservas e para facilidade, que os documentos acima identificados, que outorgo na qualidade indicada, sejam por mim subscritos através da aposição digitalizada desta minha assinatura, constante do Documento de Identificação.

Cliente n.º \_\_\_\_\_ Conta DO n.º \_\_\_\_\_

Titular  Procurador  Representante  Tomador de Seguro Data: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_ Telemóvel: \_\_\_\_\_

	_____ Assinatura igual à do Documento de Identificação	
	_____ Rubrica	
	_____ Pela Instituição de Crédito (Procurador)	



***Anexo 7 “Proposta  
de Adesão ao Cartão  
de Débito”***



Proposta de Adesão ao Cartão de Débito

Visa Electron Particulares  Super Jovem  Visa Electron Empresas

CCAM/Agência \_\_\_\_\_ Conta D.O. \_\_\_\_\_ Nº Cliente \_\_\_\_\_

**Identificação do Cliente CA** (campo de preenchimento para pedido de Cartão Visa Electron Particulares e Cartão Super Jovem)

Nome Completo \_\_\_\_\_  
 Nome a gravar no cartão (máx. 20 caracteres incluindo espaços e títulos) \_\_\_\_\_  
 Morada \_\_\_\_\_  
 Localidade \_\_\_\_\_ Desde (ano) \_\_\_\_\_  
 Código Postal \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ Localidade Postal \_\_\_\_\_  
 E-mail \_\_\_\_\_ Telefone \_\_\_\_\_  
 NIF \_\_\_\_\_ Nº Doc. identificação \_\_\_\_\_ B. Identidade  Cartão Cidadão  Passaporte

**Identificação da Empresa** (campo de preenchimento para pedido de Cartão Visa Electron Empresas)

Nome/Designação \_\_\_\_\_  
 NIF \_\_\_\_\_ Nome a gravar no cartão (máx. 20 caracteres) \_\_\_\_\_  
 Morada da Empresa \_\_\_\_\_  
 Localidade \_\_\_\_\_ País \_\_\_\_\_  
 Código Postal \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ Localidade Postal \_\_\_\_\_  
 Telefone \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_  
 Actividade Económica \_\_\_\_\_ Capital Social \_\_\_\_\_

**1º Utilizador do Cartão** (campo de preenchimento para pedido de Cartão Visa Electron Empresas)

Nome Completo \_\_\_\_\_  
 Nome a gravar no cartão (máx. 20 caracteres incluindo espaços e títulos) \_\_\_\_\_  
 E-mail \_\_\_\_\_ Telefone \_\_\_\_\_  
 NIF \_\_\_\_\_ Nº Doc. identificação \_\_\_\_\_ B. Identidade  Cartão Cidadão  Passaporte

**2º Utilizador do Cartão (opcional)**

Nome Completo \_\_\_\_\_  
 Nome a gravar no cartão (máx. 20 caracteres incluindo espaços e títulos) \_\_\_\_\_  
 E-mail \_\_\_\_\_ Telefone \_\_\_\_\_  
 NIF \_\_\_\_\_ Nº Doc. identificação \_\_\_\_\_ B. Identidade  Cartão Cidadão  Passaporte

**3º Utilizador do Cartão (opcional)**

Nome Completo \_\_\_\_\_  
 Nome a gravar no cartão (máx. 20 caracteres incluindo espaços e títulos) \_\_\_\_\_  
 E-mail \_\_\_\_\_ Telefone \_\_\_\_\_  
 NIF \_\_\_\_\_ Nº Doc. identificação \_\_\_\_\_ B. Identidade  Cartão Cidadão  Passaporte

O cartão em causa é emitido pela Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL, pessoa colectiva nº 501 464 301, matriculada na Conservatória do Registo Comercial sob o mesmo número, com o capital social de 6302 809 465,00 (variável), registada junto do Banco de Portugal, sob o nº 9000, com sede na Rua Castilho, 233/233-A, 1099-004 Lisboa.

Declaro expressamente e sem reservas que tomei o devido conhecimento das condições gerais atinentes ao cartão de débito que escolhi, condições essas que regem os cartões de débito do Grupo Crédito Agrícola e são aplicáveis a este cartão e que ora me foram entregues e devidamente explicadas e por mim são livremente aceites e subscritas.

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

Pela CCAM  
 Assinatura \_\_\_\_\_  
 Elementos conferidos com Documento de Identificação  
 Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



# *Anexo 8 “Proposta de Adesão On-line”*



**On-Line Empresas**  
Proposta de Adesão  
Anexo - Ficha do Utilizador

Alteração   
Nova

CCAM/Balcão \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ N.º Conta à Ordem suporte \_\_\_\_\_

Identificação da Empresa \_\_\_\_\_ N.º Cliente \_\_\_\_\_

Cliente (Denominação Social) \_\_\_\_\_

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

Dados do Utilizador \_\_\_\_\_ N.º Cliente \_\_\_\_\_

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

N.º Identificação Fiscal \_\_\_\_\_ N.º B.I./Passaporte \_\_\_\_\_

Data de nascimento \_\_\_\_\_

Telefone \_\_\_\_\_ Telemóvel \_\_\_\_\_ E-Mail \_\_\_\_\_

Morada Correspondência \_\_\_\_\_

Sede Empresa ou \_\_\_\_\_

Domicílio Utilizador \_\_\_\_\_

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

**Condições de Acesso**

Perfis de acesso (selecione uma das seguintes opções)

Administrador (permite efectuar a Gestão de Limites)

Global (permite efectuar operações e consultas)

Operações (apenas permite inserir operações)

Consultas (apenas permite realizar consultas)

Autorização para Operações (selecione uma das seguintes opções)

SIM. Indique o Tipo de Assinatura (A e C, em que A=B+C) \_\_\_\_\_ (Preenchimento obrigatório)

NÃO

**Assinaturas**

Cliente \_\_\_\_\_ Utilizador \_\_\_\_\_

(Carimbo da Empresa e Assinaturas do Cliente conforme Ficha de Abertura de Conta/Pacto Social da Empresa) (Assinatura do Utilizador)

**Balcão**

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

Elementos conferidos com Documentos de Identificação e de acesso com o Pacto Social da Empresa

Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL - Sede - RUA CASTILHO, 233-235A - 1580-04 LISBOA - Tel: 21 389900 Fax: 21 2880996  
Cap Soc: EUR 219.995.610,00 (variável), NIPC 901 494 331 e Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o mesmo número

Modelo: C.C.A. 24\_002/2005




# *Anexo 9 “Carta de Ativação On-line”*





**Assunto: Processo de adesão e activação – Aplicação de Gestão – Canais Directos e Digitais**

Exemplo da Carta de Activação Utilizador:



**Crédito Agrícola**  
-XXXX-

Exmo(a). Senhor(a)  
«NomeCliente»  
«Morada»  
«Localidade»  
«CodigoPostal»  
  
«Data»

**Nº DE ADESAO:** «NAdesao»

Estimado(a) Cliente,

O Crédito Agrícola tem o maior prazer em lhe dar as boas vindas ao Serviço On-Line Empresas e informar que lhe foi atribuído o Nº DE ADESAO acima mencionado.

Informamos ainda que a activação do serviço foi efectuada, nesta data, com sucesso, tendo-lhe sido atribuída a Chave Multicanal a seguir indicada:

<b>CHAVE MULTICANAL N.º</b>	<b>«ChaveMulticanal»</b>
-----------------------------	--------------------------

Com o Número de Adesão e a Chave Multicanal, pode aceder ao Serviço On-Line Empresas e efectuar consultas às contas D.O. associadas à sua adesão.

Caso no acto da sua adesão, o perfil definido para sua utilização, lhe permitia resgatar transacções financeiras, irá nas próximas dias receber na morada de domicílio, em envelope fechado, a Password que será solicitada para validação de algumas transacções financeiras.

Caso a Empresa opte por aderir ao SAFE, será necessário no Serviço On-Line Empresas, efectuar a sua activação para realizar Transferências, Pagamentos de Serviços e Carregamentos de Telemóveis.

O acesso ao Serviço On-Line empresas pode ser efectuado através da página institucional do Crédito Agrícola, na internet – [www.creditagricola.pt](http://www.creditagricola.pt), devendo posteriormente seleccionar a opção EMPRESAS, para inserção dos códigos de acesso.

Caso pretenda algum esclarecimento adicional não hesite em contactar a sua Agência do Crédito Agrícola ou o Serviço Linha Directa 808 20 60 60, disponível 24 horas por dia, com atendimento personalizado de 2ª a 6ª feira das 8h30 às 23h30 e aos Sábados, Domingos e Feriados das 10h00 às 23h00.

Com os melhores cumprimentos,

\_\_\_\_\_  
Pelo CCAM (Assinatura e Carimbo)

-XXXX-  
-XXXX-  
-XXXX-  
-XXXX-

Autor	Direcção de Banca Directa	Versão	1/2015	24-09-2015	Pág. 18/52
Destinatários	Grupo CA	Revogação	2/2009	03-08-2009	