



IPG Politécnico
| da | Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Renato José Tomás Neves

dezembro | 2016





Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

RENATO JOSÉ TOMÁS NEVES

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO

dezembro/2016

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

Estagiário: Renato José Tomás Neves

Nº de aluno: 1011262

Curso: Licenciatura em Gestão

Instituição: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Costa Verde, CRL

Morada: Rua António Correia de Carvalho, nº188

Localidade: Santa Marinha, Vila Nova de Gaia

Telefone: 223 773 210 **Fax:** 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: Sónia Filipa Marques Pinto Tavares Oliveira

Grau Académico do Supervisor: Licenciada

Docente Orientador: Joaquim Mateus

Grau Académico do Orientador: Doutor

GLOSSÁRIO DE SIGLAS E TERMOS

Siglas

A.C.E. - Agrupamento Complementar de Empresa

CA - Crédito Agrícola

CCAM - Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Costa Verde

CGD - Caixa Geral de Depósitos

CRC - Central da Responsabilidades de Crédito

C.R.L. - Cooperativa de Responsabilidade Limitada

DO - Depósitos à Ordem

EBITDA - Lucros antes de juros, impostos, depreciação e amortização

EDOC - Gerenciador Eletrónico de Documentos

ENI - Empresário em Nome Individual

FENACAM - Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo

IRC - Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas

IRS - Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares

NRC- Notação de Risco de Crédito

SICAM - Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo

S. A. - Sociedade Anónima

WF - *Work-flow*

Termos

Back-Office - Atividade de atendimento mais personalizado

Banking - Bancário

Cash Flow - Fluxo de Caixa

Chip - Chipe

Compliance - Conformidade

Front-Office - Atividades de atendimento geral aos clientes

IOS, Google Android e Microsoft Windows Phone - Sistema Operativo dos *Smartphones*

Leasing - Aluguer

Mobile - Móvel

On-line - Conectado

Profile - Perfil

Rating - Classificação

WorkFlow - Sistema do CCAM

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço ao Instituto Politécnico da Guarda e à Escola Superior Tecnologia e Gestão pelo acompanhamento e pela oportunidade de me licenciar no curso de Gestão, e aos docentes pelos conhecimentos adquiridos ao longo destes três anos.

Não esquecendo o meu coordenador de estágio, o professor Joaquim Mateus, por toda a disponibilidade prestada, pelas críticas construtivas, e motivação na realização deste relatório.

Gostaria de agradecer à Caixa de Crédito Agrícola da Costa Verde, C. R. L. (CCAM), pela oportunidade que me ofereceram em realizar estágio curricular nesta instituição, pela forma que me acolheram, e em especial à minha supervisora Dr. Sónia Filipa Oliveira que sempre esteve presente para quaisquer eventuais dúvidas que surgiram.

Um especial agradecimento aos meus familiares, por todo o apoio, carinho e confiança que depositaram em mim, nunca me deixando desistir, estando sempre presente nos bons e maus momentos deste percurso académico.

Um agradecimento final à minha namorada e aos meus amigos mais chegados, por toda a paciência disponibilizada, por todo o companheirismo, amizade e motivação que me fizeram ultrapassar as barreiras da vida.

PLANO DE ESTÁGIO

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

- Atividade de contratação – preparar os contratos de suporte às operações de crédito;
- Atividade de processamento – proceder ao processamento no sistema informático dos contratos de crédito subscrito e elaborar a manutenção permanente do cadastro valorado dos bens dados de garantia;
- Noções de análise de risco de crédito – documentos necessários, análise quantitativa, análise qualitativa, distinção do tipo de garantias (pessoais e reais);
- Noções básicas da gestão de incumprimento de crédito e da sua recuperação.

RESUMO DO TRABALHO DESENVOLVIDO NO ESTÁGIO

O estágio decorreu no período compreendido entre 11 de julho de 2016 e 30 de setembro de 2016 na instituição bancária CCAM de Vila Nova de Gaia.

Foram realizadas diversas atividades inerentes à atividade bancária, das quais se destacam as de *Back-Office* e as de *Front-Office*.

Realizei um conjunto variado de atividades de *Back-Office*, percebendo a sua caracterização e funcionamento. Entre essas atividades destaca-se, arquivo, contratação, produção de mapas de informação, análise de risco de operações de crédito. Desempenhei funções de *Front-Office*, nomeadamente abertura de contas Depósitos à Ordem (DO), preparação de processos de crédito para análise e atendimento ao cliente.

Palavras-Chave: Estágio, Gestão, Banco e Crédito Agrícola

Jel Classification: M1 - Business Administration; M10 - General

Índice

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO	i
GLOSSÁRIO DE SIGLAS E TERMOS	ii
Siglas	ii
Termos	iii
AGRADECIMENTOS	iv
PLANO DE ESTÁGIO.....	v
RESUMO DO TRABALHO DESENVOLVIDO NO ESTÁGIO	vi
Índice	vii
Índice de Figuras.....	x
Introdução	1
<i>Capítulo I</i>	2
Caracterização do Grupo Crédito Agrícola	3
1.1- Grupo Crédito Agrícola	3
1.2- História da CCAM	4
1.3- Missão e Valores.....	7
1.3.1- Missão	7
1.3.2- Valores.....	7
1.4- FENACAM.....	9
1.4.1- Serviço Administrativo e Financeiro.....	10
1.4.2- Serviços de Apoio Técnico.....	10
1.4.3- Gabinete Técnico de Informação.....	10
1.4.4- Serviço de Auditoria.....	10
1.4.5- Serviço de Produção Documental e Aprovisionamento.....	10
1.5- Empresas Participadas	11
1.5.1- CA <i>Consult</i>	11

1.5.2- CA Gest	11
1.5.3- CA Informática.....	12
1.5.4- CA Seguros.....	12
1.5.5- CA Serviços.....	13
1.5.6- CA Vida.....	13
1.5.7- CA Imóveis.....	14
1.6- Caixa Crédito Agrícola Mútuo da Costa Verde	15
<i>Capítulo II</i>	17
O Estágio	18
2.1- Trabalho Desenvolvido no Estágio	18
2.2- Back-Office.....	19
2.2.1- Organização do Arquivo.....	19
2.2.2- Contratação	21
2.2.3- Realização de Mapas de Suporte	26
2.2.4- Análise de Risco de Operações de Crédito.....	28
2.3- <i>Front-Office</i>	30
2.3.1- Preparação de Processos de Crédito para Análise.....	30
2.3.2- Atendimento ao Público	32
2.4- Tarefas Ocasioneis	40
2.4.1- Sistemas Informáticos	40
2.4.2- Destruição de Documentos Confidenciais	41
Conclusão	42
Bibliografia	43
Webgrafia	43
<i>Anexos</i>	45
<i>Anexo 1 Central</i>	46
<i>Anexo 2 CAIS</i>	48
<i>Anexo 3 Empréstimos Geral</i>	50

<i>Anexo 4 Activo e Garantias por D.O. Associada</i>	<i>52</i>
<i>Anexo 5 Gestão de Garantias</i>	<i>54</i>
<i>Anexo 6 Histórico de Saída de Contratos.....</i>	<i>56</i>
<i>Anexo 7 Cálculo das Taxas de Juro</i>	<i>58</i>
<i>Anexo 8 Documentos Entregues para a Realização da Escritura.....</i>	<i>60</i>
<i>Anexo 9 Carta de Aprovação</i>	<i>61</i>
<i>Anexo 10 Mapa de Reapreciação</i>	<i>66</i>
<i>Anexo 11 Parecer de Risco</i>	<i>68</i>
<i>Anexo 12 Autorização Consulta Dados CRC</i>	<i>70</i>
<i>Anexo 13 Proposta de Adesão On-line</i>	<i>72</i>
<i>Anexo 14 Clientes Geral</i>	<i>74</i>
<i>Anexo 15 Taxas Referência em Vigor.....</i>	<i>76</i>

Índice de Figuras

Figura 1 Grupo Crédito Agrícola.....	3
Figura 2 Evolução do Logótipo do Crédito Agrícola	6
Figura 3 Valores do Crédito Agrícola	8
Figura 4 Organograma da FENACAM.....	9
Figura 5 CA Consult.....	11
Figura 6 CA Gest	12
Figura 7 CA Informática.....	12
Figura 8 CA Seguros	13
Figura 9 CA Serviços.....	13
Figura 10 CA Vida.....	13
Figura 11 CA Imóveis	14
Figura 12 Processo de Crédito Via <i>Profile</i>	21
Figura 13 Importância de um bom Atendimento ao Público.....	32
Figura 14 Cartão GR8.....	34
Figura 15 Cartão Super Jovem	35
Figura 16 Cartão Visa Electron.....	35
Figura 17 Cartão Classic.....	35
Figura 18 Cartão Premier.....	35
Figura 19 CA Mulher.....	36
Figura 20 Cartão CA & Companhia	36
Figura 21 Cartão CA Seguros.....	36
Figura 22 Cartão Contacto.....	36

Introdução

O estágio curricular é uma componente fundamental para a terminar a licenciatura, pois permite aos estudantes colocar em prática os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do percurso académico e conhecer a realidade profissional e institucional em que irão trabalhar.

Neste contexto, com o objetivo de finalizar a licenciatura em Gestão houve a necessidade de realizar o estágio curricular, o qual teve a duração de três meses, numa instituição bancária, mais especificamente na Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Costa Verde, nos balcões de Santa Marinha e Avenida, na freguesia de Vila Nova de Gaia.

Com isto, este relatório encontra-se estruturado em dois capítulos principais. Em primeiro lugar, inicia-se com a apresentação do Crédito Agrícola (CA). No segundo capítulo, é feita a descrição das várias atividades desenvolvidas durante o estágio. Por fim, é apresentada uma conclusão sob a forma como este decorreu, realçando os aspetos positivos e negativos.

A metodologia adotada na elaboração do relatório baseou-se em pesquisas eletrónicas e documentos disponibilizados pela minha supervisora na instituição.

Capítulo I

Caracterização do Grupo Crédito Agrícola

1.1- Grupo Crédito Agrícola¹

“O Grupo Crédito Agrícola (CA) (Figura 1) é um Grupo Financeiro de âmbito nacional, integrado por um vasto número de bancos locais – Caixas Agrícolas – e por empresas especializadas, tendo como estruturas centrais a Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, instituição bancária dotada igualmente de competências de supervisão, orientação e acompanhamento das atividades das Caixas Associadas e a Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (FENACAM), instituição de representação cooperativa e prestadora de serviços especializados ao Grupo.

Com 83 Caixas de Crédito Agrícola, detentoras de cerca de 700 Agências em todo o território nacional, mais de 400 mil Associados e 1.200.000 Clientes, o Grupo Crédito Agrícola é um dos principais grupos bancários portugueses.”

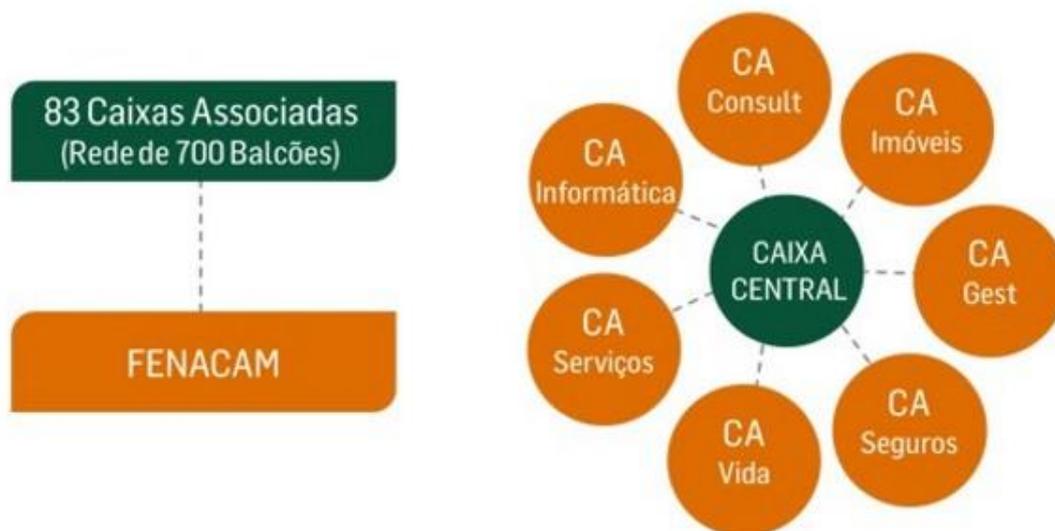


Figura 1 Grupo Crédito Agrícola

¹ (Agrícola, Quem Somos)

1.2- História da CCAM²

O início histórico das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo associa-se às Santas Casas da Misericórdia, fundadas em 1498 sob a égide da mulher de D. João II de Portugal, a Rainha D. Leonor de Avis, e de Frei Miguel Contreiras, bem como nos Celeiros criados em 1576 por D. Sebastião. Em 1778, a Misericórdia de Lisboa foi a primeira a conceder empréstimos aos agricultores. Várias outras Misericórdias lhe seguiram o exemplo, levando Andrade Corvo, recém-empossado Ministro das Obras Públicas, em 1866 e 1867, a publicar leis destinadas a transformar as Confrarias e Misericórdias em instituições de crédito agrícola e industrial.

Em 1911, coube ao Ministro do Fomento, Brito Camacho, fundar o verdadeiro Crédito Agrícola em Portugal, por decreto de 1 de março, para cuja implantação trabalharam conjuntamente monárquicos e republicanos uma vez que o projeto se havia iniciado ainda na vigência da Monarquia. Foi, porém, a Lei nº 215, de 1914, regulamentada em 1919 pelo Decreto nº 5219, que ficaram definidas as atividades das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo. Após um período inicial em que o número de Caixas de Crédito Agrícola Mútuo aumentou, graças ao esforço de inúmeros agricultores, ocorreu alguma estagnação a seguir à crise bancária e económica dos anos 30, da qual resultou a imposição às Caixas da tutela da Caixa Geral de Depósitos.

Com a transformação do sistema político ocorrido a partir de abril de 1974, começou a surgir um movimento das Caixas existentes no sentido de se autonomizarem, expandirem a sua implantação e alargarem a sua atividade no modelo desenvolvido do Crédito Agrícola Mútuo em muitos países europeus.

Desse movimento resultou a criação, em 1978, da Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (FENACAM), com a função de apoiar e representar nacional e internacionalmente, as suas Associadas. Um dos principais objetivos envolvia a revisão da legislação aplicável ao Crédito Agrícola Mútuo, nessa altura já com mais de 60 anos de vigência. O Decreto-Lei nº 231/82, de 17 de junho (PCM, 1982), aprovou um Regime Jurídico Específico para o Crédito Agrícola Mútuo e das cooperativas de Crédito Agrícola, deixando as Caixas de estar sujeitas à tutela da Caixa

² (Agrícola, História)

Geral de Depósitos (CGD) e ficando prevista a constituição de uma Caixa Central com o objetivo de regular a atividade creditícia das Caixas suas associadas. Este novo enquadramento legal abriu caminho a uma considerável expansão do Crédito Agrícola durante a década de 80.

Consequentemente, a Caixa Central foi criada em 20 de junho de 1984 e, mais tarde, com a finalidade de assegurar a solvabilidade do sistema, foi instituído em 1987 pelo Decreto-Lei n.º 182/87 o Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo em que participam hoje todas as Caixas Associadas.

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

Em 1994, o Grupo CA decidiu valorizar a sua prestação de produtos e serviços financeiros, nasceu, então, a empresa especializada na Gestão de Fundos de Investimento Mobiliário e a Rural Seguros, atualmente designadas, respetivamente, CA *Gest* e a CA Seguros, Seguradora Não Vida. Passado 5 anos, em 1999 surge o Crédito Agrícola Vica, hoje CA Vida, Seguradora do Ramo Vida. Mais tarde, seria a vez da CA *Consult*, para a área de assessoria financeira.

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

A partir de 1998 o Crédito Agrícola assiste a uma maior unificação entre as Caixas Associadas e a Caixa Central, com a introdução de uma única plataforma

informática, contribuindo para o CA afirmar cada vez mais como um “banco completo”.

Em 2004, ano que Portugal atinge a maioria na integração europeia, o Grupo CA inicia uma revolução interna, com a implementação de um extenso Programa de Modernização Tecnológica.

Nos anos seguintes, o Grupo decide aderir uma nova imagem e assinatura (Figura 2), quando está perto de completar os 100 anos de existência. Esta mudança corresponde a uma dinâmica de mudança, acompanhada por outras unidades, cuja renovação da identidade gráfica traduziu a partilha comum de uma relação ainda mais próxima do Grupo.



Figura 2 Evolução do Logótipo do Crédito Agrícola

Em 2011, é um ano muito especial para o Grupo CA, pois comemorou 100 anos de atividade. Este marco simbolizou um longo caminho marcado pelo apoio ao desenvolvimento económico.

O Grupo decide alterar uma vez mais a assinatura, que reflete o posicionamento do CA enquanto instituição financeira. Esta assinatura “O Banco Nacional com Pronúncia Local” permanece em vigor até aos dias de hoje.

Em 2015, é galardoado com seis distinções em diversas áreas, banca, seguros e fundos de investimento, o que traduz um ano de distinções para o Grupo.

1.3- Missão e Valores³

1.3.1- Missão

“O Grupo Crédito Agrícola, grupo financeiro de âmbito nacional, é um motor de desenvolvimento local. Conhecedor profundo do tecido empresarial das várias regiões onde atua, tem por missão oferecer as melhores soluções para as expectativas e necessidades dos seus Clientes, apresentando uma ampla oferta de produtos e serviços para todos os segmentos, adaptados às realidades locais e ao mercado em geral.

No quadro dos seus compromissos, destaca-se simultaneamente a missão de contribuir em diversos níveis – económico, social, cultural e desportivo – para o progresso das comunidades locais em que é instituição de referência.”

1.3.2- Valores

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

É uma instituição que valoriza o relacionamento com o Cliente, orientada para a participação no desenvolvimento socioeconómico de todo o País, suportada pela atuação de cada uma das suas Caixas a nível regional, num equilíbrio entre a captação de poupanças e a concessão de crédito às famílias e empresas, e no apoio às Instituições sem fins lucrativos.” (Figura 3)

³ (Agrícola, Missão e Valores)



Figura 3 Valores do Crédito Agrícola

1.4- FENACAM⁴

Como já foi referido anteriormente, a Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (FENACAM), foi fundada em 29 de novembro de 1978, sendo a primeira estrutura de âmbito nacional do Crédito Agrícola a ser criada com o objetivo de defender os interesses das Caixas Agrícolas e de as representar nos mais diversos níveis.

A FENACAM tem desempenhado um papel fundamental em prol do Crédito Agrícola, tendo criado e dinamizados vários serviços de apoio à atividade das Caixas Agrícolas associadas, alguns de natureza estruturante e com grande impacto na atividade do Grupo CA.

Com o passar dos anos, a Federação tem vindo a aumentar e diversificar um vasto conjunto de serviços que presta, os quais se encontram atualmente agrupados em cinco áreas departamentais como podemos observar na Figura 4.

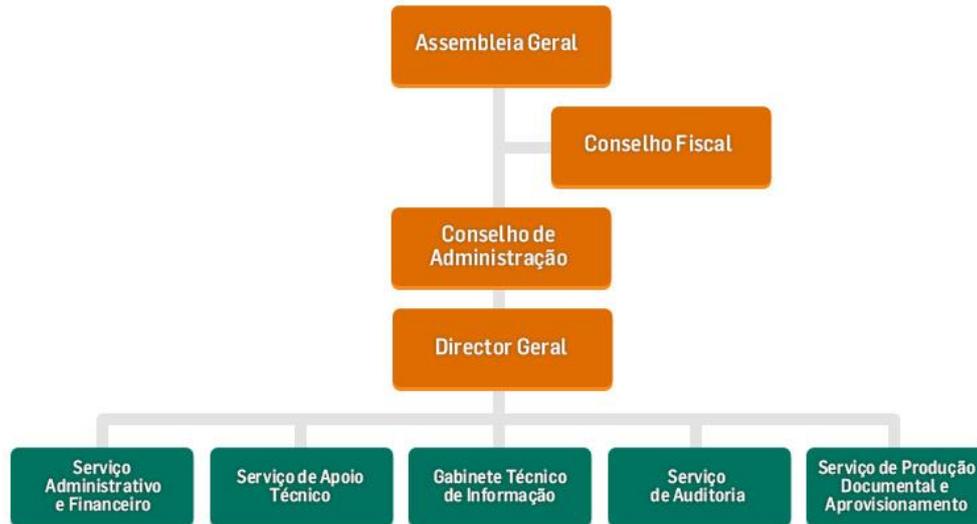


Figura 4 Organograma da FENACAM

⁴ (Agrícola, FENACAM)

1.4.1- Serviço Administrativo e Financeiro

A sua principal função é o apoio aos vários serviços, bem como à Direção da FENACAM, sendo responsável pela gestão contabilística, financeira, de tesouraria e faturação.

1.4.2- Serviços de Apoio Técnico

Devido ao seu corpo técnico especializado, esta área presta apoio às Caixas Agrícolas ao longo de todo o país, centrando a sua atividade no apoio aos agricultores, na elaboração e análise de projetos de investimento, ações de esclarecimento no âmbito dos incentivos comunitários e avaliações imobiliárias.

1.4.3- Gabinete Técnico de Informação

A principal atividade centraliza-se no apoio às Caixas Agrícolas do Sistema na realização de iniciativas no âmbito da divulgação e informação do enquadramento programático dos Fundos Comunitários em Portugal.

1.4.4- Serviço de Auditoria

Esta área como o nome indica, tem como principal função auditar quase todas as Caixas Agrícolas do Sistema. Analisa periodicamente os elementos de escrituração de natureza financeira das Caixas, avaliando aspetos organizacionais e de funcionamento de controlo interno, verifica se as Caixas cumprem a legislação e normais aplicáveis em vigor, nomeadamente os elementos de reporte prudencial e contabilístico exigidos pelo Banco de Portugal e pelas diretrizes da Caixa Central.

1.4.5- Serviço de Produção Documental e Aprovisionamento

Fornece à CCAM e empresas do Grupo CA um leque variado de consumíveis informáticos e de papelaria, material de escritório, equipamentos de tratamento de dinheiro e de segurança.

1.5- Empresas Participadas⁵

O Grupo CA é um Grupo Financeiro de âmbito nacional, integrado pela Caixa Central, constituído por várias Caixas Associadas e por empresas especializadas.

A atividade do Grupo tem como base a sustentação das Caixas Associadas. Estas Caixas são entidades dinamizadoras das economias locais, que com a sua autonomia e integradas por todas as regiões do país, conhecem em profundidade as realidades do respetivo tecido empresarial e económico e os desafios que se deparam dia-a-dia.

Com isto, é apresentada uma grande diversidade de produtos e serviços para todos os segmentos e adaptadas às realidades locais e ao mercado em geral.

1.5.1- CA Consult

A Crédito Agrícola *Consult* – Assessoria Financeira e de Gestão, S. A. (Figura 5) é a empresa especializada em Banca de Negócios do Grupo Crédito Agrícola.

Esta empresa encontra-se especializada para a prestação de serviços de assessoria financeira e estratégias às Grandes e Médias Empresas e Entidades Públicas. É dotada de competências técnicas e conhecimento sectorial que, articulados com a oferta de Banca Comercial do Grupo Crédito Agrícola e os ativos tangíveis e intangíveis das Empresas e dos Estados, constituem fatores críticos de sucesso para a gestão e desenvolvimento económico e empresarial.



Figura 5 CA Consult

1.5.2- CA Gest

A Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S. A. (Figura 6) que tem como principal atividade a gestão de Organismos de Investimento Coletivo, especializada no segmento de Fundos de Investimento Mobiliário, e a gestão

⁵ (Agrícola, Empresas Participadas)

discricionária de carteiras por conta de outrem, de Particulares, Empresas e Institucionais.



Figura 6 CA Gest

1.5.3- CA Informática

A Crédito Agrícola Informática – Sistemas de Informação, S. A. (Figura 7) pretende otimizar a utilização das infraestruturas, físicas e tecnológicas, que servem de suporte às tecnologias de informação e ao desenvolvimento de sistemas de informação. Esta sociedade tem por objeto a prestação de serviços em três áreas fundamentais de atividade. Em primeiro lugar, gestão de ativos de base tecnológica, segundo lugar, gestão e manutenção das instalações e dos centros de dados e de telecomunicações, e por último, serviços de apoio e suporte à atividade das empresas de serviços financeiros do Grupo e do Centro de Serviços Partilhados.



Figura 7 CA Informática

1.5.4- CA Seguros

A Crédito Agrícola Seguros (Figura 8) é a Seguradores dos Ramos Não Vida do Grupo CA. Tem como objetivo garantir e assegurar a proteção aos seus Associados e Clientes, disponibilizando soluções de qualidade adequada à necessidade e exigência de cada um.



Figura 8 CA Seguros

1.5.5- CA Serviços

A Crédito Agrícola Serviços – Centro de Serviços Partilhados, ACE (Figura 9), tem como finalidade a prestação de serviços partilhados intra-grupos nas áreas dos sistemas de informação e comunicação, assim como serviços especializados, nomeadamente domínios de apoio à dinamização do negócio e da acessória fiscal, operação da compensação, serviços operacionais à atividade de Banca Direta e canais não-presenciais.



Figura 9 CA Serviços

1.5.6- CA Vida

A Companhia de Seguros do Ramo Vida – a CA Vida (Figura 10), nasceu do Grupo CA com o intuito de acompanhar a concorrência de mercado financeiro e de oferecer aos Clientes do Grupo um serviço completo e integrado.



Figura 10 CA Vida



1.5.7- CA Imóveis

O objetivo da CA Imóveis (Figura 11) é ajudar o Grupo CA na concretização da estratégia imobiliária.



Figura 11 CA Imóveis

1.6- Caixa Crédito Agrícola Mútuo da Costa Verde

A CCAM da Costa Verde, atualmente, tem nove balcões, quatro deles situados em Vila Nova de Gaia (balcões de Santa Marinha, Avenida, Lever e Perosinho), outros quatro em Ovar (balcões de Ovar, Válega, São Vicente Pereira e Arada) e ainda um outro em Espinho (balcão de Espinho).

Por uma norma em vigor (Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Costa Verde, 2016) existem 10 áreas, que são:

- *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 as medidas tomadas para corrigir eventuais deficiências no respetivo cumprimento.

- Controlo de Gestão de Riscos

Assegurar o controlo dos Planos, os Objetivos e o Orçamento, produzindo informação de controlo de gestão identificando os principais desvios aos Planos de Atividades e assegurar a normalização dos procedimentos na instituição.

- 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. Cumulativamente, e enquanto o modelo de Organização não evoluir para autonomização “provedoria do cliente”, exercer a função e controlo de qualidade na ótica do cliente utilizador.

- Assessoria Jurídica

Assegurar a assessoria e patrocínio jurídico da Caixa em matéria dos diferentes ramos do direito. Assegurar a assessoria, e ou a representação da Caixa, em atos, contratos e transações, qualquer que seja a sua natureza e origem.

- 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 Atividades 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 de *Front-Office* e da relação da Caixa com o Cliente, dinamizar a atividade comercial da Caixa na respetiva Área, promovendo a divulgação e comercialização de toda a gama de produtos do Grupo Crédito Agrícola.

- Agências

Assegurar o pagamento e a receção de numerário ou valores; Informar, identificar oportunidades e atendê-las ou direcioná-las para um atendimento especializado; Assegurar a gestão de tesouraria da Agência; Assegurar o atendimento geral a clientes, prestando todas as informações relacionadas com todos os produtos da Caixa; Assegurar o atendimento do crédito, a recolha e análise prévia de informações e o preenchimento de condições e requisitos; Assegurar o acompanhamento e manutenção dos Clientes; Assegurar o expediente geral e o arquivo da Agência.

Capítulo II

O Estágio

2.1- Trabalho Desenvolvido no Estágio

Desde o primeiro dia de estágio que a minha vontade era aumentar o meu nível de aprendizagem e reter toda a componente prática que este estágio me iria proporcionar. Isto foi possível, com a colaboração de uma excelente equipa que encontrei no CCAM da Costa Verde, que me deu a possibilidade de realizar uma primeira experiência profissional positiva.

No meu primeiro dia de estágio fui bem recebido pelo elemento do Conselho de Coordenação, Dr. Pedro Moitinho, e pelo Dr. Ângelo Mendes do departamento dos Recursos Humanos, que me explicaram o que iria fazer ao longo dos três meses de estágio. Logo em seguida, proporcionaram-me uma visita guiada pelas instalações onde pude conhecer todos os colaboradores com quem iria trabalhar e os diversos departamentos, ficando a conhecer a função de cada um. Nos primeiros dias, como ainda não me era permitido o acesso ao sistema “Central” (Anexo 1) e à Intranet “Cais” (Anexo 2), a minha supervisora explicou as suas funções na íntegra, para poder conhecer o Crédito Agrícola e o departamento em que iria trabalhar e entregou-me alguns documentos para poder ler e tomar conhecimento, dos quais se destacam: “Estrutura Orgânica”, “Delegação de Poderes”, “Gestão do Risco de Crédito” e “*WorkFlow* de Crédito” (WF).

Mais tarde comecei a desenvolver atividades que constavam no meu plano de estágio. Durante o decorrer do estágio tive a oportunidade de realizar diversas tarefas, estando em foco principal aquelas em que me vou descrever neste relatório. Essas tarefas encontram-se ordenadas por ordem cronológica e são as seguintes:

- *Back-Office*

Organização do Arquivo

Contratação

Realização de Mapas de Suporte

Análise de Risco de Operações de Crédito

- *Front-Office*

Preparação de Processos de Crédito para Análise

Atendimento ao Público

- Tarefas Ocasionais

Sistema Informáticos

Destruição de Documentos Confidenciais

2.2- Back-Office

Podemos definir o “*back-office*” como sendo um departamento administrativo que se encontra nos bastidores de uma empresa e que presta serviços ao “*front-office*” (King, 2000).

2.2.1- Organização do Arquivo

A minha primeira tarefa realizada no estágio curricular destinou-se à organização do arquivo, sendo que, posteriormente esta ação tomou conta de grande parte do meu trabalho enquanto estagiário.

O objetivo para o qual estava destacado nesta tarefa consistiu na organização de todos os contratos que se encontravam guardados no cofre, estando organizados por balcão. A minha função era verificar se os contratos se encontravam liquidados ou se ainda se encontravam em vigor, com determinados procedimentos obrigatórios os quais irei explicar mais à frente.

Sem qualquer ordem em particular, optei por iniciar a minha tarefa pelos contratos do balcão de Santa Marinha.

Passo um:

- ✓ Verificar, através da aplicação informática, designada “Central”, o número do contrato do empréstimo;

Passo dois:

- ✓ Verificar no Histórico dos Empréstimos Geral (Anexo 3), se o contrato se encontrava liquidado.

Passo três:

- ✓ Confirmar, através de outra aplicação informática, denominada “Sibal”, inserindo o código 0252 – Activo e Garantias por D.O. Associada (Anexo 4) e, com o número da D.O. do Mutuário do contrato em questão,

analisar se o empréstimo se encontrava liquidado ou, se houve algum aditamento que alterou o número do contrato;

Passo quatro:

- ✓ Com o número do empréstimo selecionar a opção “Gestão de Garantias” situada no “Cais”, para libertar as hipotecas relacionadas com o empréstimo (Anexo 5).

Passo cinco:

- ✓ Com a confirmação do contrato que está liquidado e com as garantias libertadas, preencher os dados do “Histórico de Saídas de Contratos” (Anexo 6).

Passo seis:

- ✓ Entregar o contrato ao gerente do balcão, para o poder facultar ao Mutuário.

2.2.2- Contratação

A Contratação é uma das fases do Processo de Crédito Via *Profile*. Quando um cliente, quer particular, quer empresa, vai a um balcão da CCAM da Costa Verde pedir um empréstimo, começa uma cadeia de tarefas até chegar à de contratar, como se pode observar na Figura 12.



Figura 12 Processo de Crédito Via *Profile*

Na fase de contratar existem minutas pré-definidas para a realização do contrato, estas variam consoante o tipo de crédito em questão. Existem vários tipos de crédito, mas os mais comuns e com os quais lidei durante o estágio foram:

- **Crédito à Habitação**

O Crédito Agrícola acompanha todos os clientes em todas as fases da sua vida, e aconselham-no através de um serviço de profissionais especializados. Caso o cliente procure uma primeira casa ou a família esteja a crescer e precise de uma maior, o Crédito Agrícola tem várias soluções atrativas que se adaptam a qualquer cliente.

Existem três tipos de crédito à habitação, que são:

- Aquisição;
- Construção;
- Obras.

O Crédito Agrícola permite ao cliente escolher a modalidade da prestação:

- Prestações constantes: uma modalidade de médio e longo prazo, em que o montante das mensalidades é o mesmo durante toda a duração do empréstimo. Existe ainda a possibilidade de prestações constante com taxas variáveis indexadas, Tradicional, e prestações constantes com taxas fixas para o período inicial, Segura.
- Prestações Fixas: a prestação de capital e juros manterá o mesmo valor ao longo de toda a vida do empréstimo, independentemente das variações que possam ocorrer na taxa de juro, alterando apenas o prazo da operação.

Existem ainda algumas condições a ter em conta, como, os montantes e limites existentes, que têm como mínimo €2.500,00 e o máximo poderá ir até 100% do valor da avaliação, ou das obras projetadas para a construção do imóvel, desde que seja inferior ou igual a 80% do valor da avaliação. Os prazos têm como mínimo 5 anos e máximo 50 anos, sendo que o prazo do empréstimo não pode ultrapassar a data em que qualquer um dos Proponentes complete 80 anos de idade.

- **Crédito ao Consumo**

Existem vários tipos de Crédito ao Consumo, pois destina-se a proporcionar as melhores condições e meios, para concretizar os objetivos dos clientes, sendo os mais usuais:

- Crédito Pessoal Dinâmico;
- Crédito Saúde;
- Ecocrédito;
- Ensino;
- Outras Finalidades de Crédito;
- Super Crédito Pessoal.

Estes tipos de crédito são financiados entre os €1.000,00 e os €60.000,00, com prazos que variam entre os 6 e os 168 meses. Nestes casos, é necessário existirem garantias, que variam entre uma Livrança e a Hipoteca do Imóvel.

- **Crédito Tesouraria**

O Crédito de Tesouraria destina-se a financiar necessidades pontuais de uma empresa a curto prazo, podendo assumir as seguintes modalidades:

- Conta Corrente Caucionada;

A Conta Corrente Caucionada é a mais flexível de gerir as necessidades de tesouraria de uma empresa. O Crédito Agrícola atribui um limite de crédito por um prazo de 6 meses, podendo ser renovado quantas vezes o cliente necessitar por iguais períodos.

- Descobertos Autorizados;

O Descoberto Autorizado é uma operação de crédito resultante de uma facilidade concedida pelo Banco na utilização da Conta de Depósito à Ordem até um determinado montante, sem que a mesma esteja provisionada para o efeito. Destina-se a superar dificuldades momentâneas de tesouraria da empresa, pelo que a sua concessão é efetuada, como regra, durante um curto período de tempo.

- Desconto Comercial;

O Desconto Comercial é a forma imediata de gerir liquidez, antecipando receitas, mediante a apresentação a desconto de letras, decorrentes de transações comerciais da empresa. O desconto de letras é a operação pela qual o Banco adianta fundos sobre um título de crédito endossado pelo Cliente, antes do seu vencimento deduzindo juros e outros encargos.

- Papel Comercial.

O Papel Comercial é a emissão de valores mobiliários representativos de dívida de prazo inferior a um ano ao abrigo de programas montados para o efeito, que constituem uma fonte de financiamento de curto prazo para as Empresas emitentes.

- **Linha de Crédito ao Investimento**

As linhas de Crédito ao Investimento são uma operação de crédito de médio e longo prazo, que se destinam a financiar projetos de investimento, como:

- Reparação de Equipamentos
- Aquisição de Máquinas e Equipamentos Agrícolas
- Fundiário/Agrícola
- Energias Renováveis.

- ***Leasing***

Existem vários tipos de *Leasing*:

- *CA Leasing* Automóvel
- *Leasing* Equipamentos
- *Leasing* Imobiliário

Estes produtos destinam-se a qualquer Cliente que pretenda adquirir viaturas novas e efetuar investimentos/adquirir ou construir um imóvel, para o desenvolvimento de uma atividade comercial ou profissional, sejam empresas, empresários em nome individual ou profissionais liberais.

- **Garantias Bancárias**

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

Sendo assim, quando chegar à tarefa de contratar, todos os documentos necessários terão que estar anexados no processo físico ou anexados no sistema “*Workflow*”. Devem constar também documentos anexados nas fases posteriores à abertura da proposta, tais como:

- Parecer Comercial;
- Parecer da Área de Risco;

- Decisão do Conselho de Administração ou Comissão de Coordenação;
- Despacho;
- Cálculo das Taxas de Juro (Anexo 7).

No caso de o empréstimo ter como garantias, escrituras, compete ao colaborador responsável por contratar preencher a folha “Documentos entregues para a realização da escritura” (Anexo 8) e criar um processo físico com todos os documentos listados nessa folha.

Após o despacho do financiamento compete ao colaborador responsável por contratar cumprir os seguintes formalismos:

- Emissão da carta de aprovação/recusa do crédito (Anexo 9) que será remetida ao Balcão, acompanhada do duplicado para aceitação por parte do cliente no caso das aprovações.
- Após comunicação, por parte do Balcão, da aceitação das condições por parte do cliente, o responsável pela contratação emite e envia para o balcão:
 - Ficha de Informação Normalizada;
 - Simulação Definitiva;
 - Declaração de Dever de Assistência Pré-Contratual;
 - Contrato.
- Após a assinatura dos documentos anteriores, é emitido o contrato e o seu processamento é efetuado por um outro colaborador diferente do responsável pela tarefa de contratar.

2.2.3- Realização de Mapas de Suporte

O Conselho de Administração da CCAM da Costa Verde reúne com uma periodicidade semanal, quinta-feira, para deliberar sobre as propostas apresentadas e tratar de assuntos ocasionais.

Assim, semanalmente era necessário realizar três mapas para estarem disponíveis. Para a reunião era necessário estarem preenchidos dois mapas, Mapa Anexo de Crédito (Anexo 10) e Mapa Reapreciação, sendo que um terceiro, Mapa C. A. Aprovações, só estava completo posteriormente com as decisões tomadas pelo Conselho de Administração na reunião.

O Mapa Anexo de Crédito e o Mapa Reapreciação são preenchidos anteriormente à reunião, devido a que a decisão e as condições de aprovação são da responsabilidade da Comissão de Coordenação, que reúne ocasionalmente para analisar e decidir colegialmente sobre as operações de crédito e respetivas condições.

Os três mapas de suporte são:

✓ **Mapa Anexo de Crédito**

O Mapa Anexo de Crédito serve para que todas as propostas de crédito recebidas, sejam elas, aprovadas ou rejeitadas, fiquem contabilizadas na ata da reunião.

Este mapa contém todos os dados relevantes para permitir que a sua consulta posterior seja feita de forma rápida e eficaz.

Contém o balcão em que a proposta foi recebida, o número do *Workflow*, nome e número do cliente, a finalidade do crédito, montante, taxa de juro, prazo, comissões e garantias. Quando a Comissão de Coordenação emite a decisão, esta é acrescentada no mapa com a respetiva data e as condições de aprovação, caso existam. O nível de decisão no mapa irá ser sempre 4, que equivale a delegação de poderes, significa que quem tem o poder para decidir é a Comissão de Coordenação. O valor líquido é a soma entre o valor do crédito que o cliente tem em vigor, caso exista, e o valor do novo. Caso o cliente seja uma empresa deverá ser colocado o *rating* ou a Notação de Risco de Crédito (NRC).

✓ **Mapa Reapreciação**

O Mapa de Reapreciação contém as propostas de crédito que anteriormente tinham sido apresentadas e rejeitadas, mas com condições de aprovação mediante algumas alterações, por exemplo, se o nível de Risco do crédito for alto e a decisão for negativa, a proposta pode vir a ser aceite se o valor de crédito diminuir. Assim que o cliente tenha conhecimento e apresente a nova proposta com condições de aprovação, o crédito que já está “pré-aprovado” apresenta-se neste mapa pois não necessita de percorrer as mesmas etapas de um processo que seja proposto pela primeira vez.

✓ **Mapa C. A. Aprovações**

Este mapa é semelhante ao Mapa Anexo de Crédito, mas o nível de decisão será 5, ou seja, na delegação de poderes quem tem o poder para decidir é o Conselho de Administração. Sendo assim, este mapa é realizado, por norma, no dia seguinte à reunião, sexta-feira, para preencher os dados em falta, ou seja, a decisão e as condições de aprovação, para posteriormente ser anexado à ata da reunião do dia anterior.

2.2.4- Análise de Risco de Operações de Crédito

Esta tarefa é uma das tarefas fundamentais no Processo de Crédito Via *Profile*, porque através da Análise de Risco é possível identificar se o cliente possui idoneidade e capacidade financeira suficiente para amortizar a dívida que pretende contrair.

A Análise de Risco serve para que quem vá tomar a decisão, se aprova ou recusa o crédito, possa facilmente analisar todos os pontos fundamentais e tomar a decisão sem ter que verificar todos os pontos do Processo, facilitando assim a sua decisão.

O Crédito Agrícola possui um documento com todos os pontos fundamentais de análise, o Parecer de Risco (Anexo 11). O Parecer de Risco tem um cabeçalho com os dados do cliente e a descrição da operação de crédito, a Análise Económico-Financeira, Garantias, Outras Considerações e Conclusão.

A **Análise Económico-Financeira** serve para analisar se o cliente possui capacidade financeira que possa amortizar a dívida. Com isto, temos que analisar o Volume de Negócios dos últimos três anos e comparar com a Estrutura de Custos, Gastos com o Pessoal e Fornecimento de Serviço Externo; analisar o Lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização (EBITDA) e o Resultado Líquido (RL) dos últimos 3 anos; consultar o património do Cliente. Estes dados anteriores são de consulta direta e encontram-se no Balanço, na Demonstração de Resultados de uma Empresa e no Património Predial. Existem ainda dados indiretos que é necessário analisar, como:

- ✓ $\text{Autonomia Financeira} = \text{Capital Próprio} / \text{Ativo};$
- ✓ $\text{Solvabilidade} = \text{Capital Próprio} / \text{Passivo};$
- ✓ $\text{Endividamento} = \text{Passivo} / \text{Ativo};$
- ✓ $\text{Cash Flow} = \text{Resultado Líquido} + \text{Imparidade} + \text{Variação de Previsões} + \text{Gastos ou Reversões de depreciação e de amortização};$
- ✓ $\text{Liquidez} = \text{Ativo Corrente} / \text{Passivo Corrente};$
- ✓ $\text{Fundo Maneio} = \text{Ativo Corrente} - \text{Passivo Corrente}$
- ✓ $\text{Prazo Médio de Pagamento} = (\text{Clientes} / \text{Vendas}) * 365$

- ✓ Prazo Médio de Recebimento = $(\text{Fornecimentos} / \text{Compras}) * 365$
- ✓ Rendibilidade do Negócio = $\text{Cash Flow} / \text{Vendas e Prestação de Serviços}$

As **Garantias** servem para assegurar o cumprimento da obrigação contraída, ou seja, o Cliente ou terceiro destina todo ou parte do seu património para garantir a obrigação constituída pelo Crédito. O tipo de garantia depende da responsabilidade do Crédito. No parecer de Risco, a “Garantia” é apenas indicativa, pois a decisão sobre o tipo de garantia é tomada em etapas anteriores do Processo de Crédito Via *Profile*.

O campo **Outras Considerações** é preenchido para uma fácil perceção, por parte do decisor, de alterações relevantes durante o Processo de Crédito ou de consequências do Risco de Crédito que tornaram necessário alterar a taxa de juro ou o valor do crédito, por exemplo.

Com isto, o campo **Conclusão** permite concluir nos termos analisados se o risco é aceitável e emite-se Parecer Favorável ou se o risco é desfavorável e, nesse caso, emite-se Parecer Desfavorável.

2.3- *Front-Office*

2.3.1- Preparação de Processos de Crédito para Análise

Para a abertura de uma proposta de crédito existem documentos obrigatórios, cuja recolha é necessária, contendo um conjunto de informações sobre o Cliente e as suas necessidades. Os dados pessoais de todos os intervenientes são obrigatórios em qualquer tipo de empréstimo, estes são:

- Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte;
- Questionário Confidencial;
- Última nota de liquidação de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares (IRS) existente e/ou última declaração de IRS;
- Recibos de vencimento dos últimos 3 meses;
- Declaração de Rendimentos da entidade patronal;
- Comprovativo de outros rendimentos e bens patrimoniais;
- Comprovativo de Morada;
- Carta Proposta;
- Condições Gerais;
- Central da Responsabilidades de Crédito (CRC) ou Autorização da Consulta de Dados da CRC (Anexo 12);
- Declaração às Finanças de não dívida;
- Declaração da Segurança Social de não dívida.

No caso de se tratar de uma empresa é necessário ainda:

- Certidão Permanente;
- Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC);
- Balanço;

- Demonstração de Resultados;
- CRC ou Autorização da Consulta de Dados da CRC.

Quando todos os dados necessários estiverem recolhidos, insere-se no *Workflow* de crédito para poder passar à próxima fase do Processo de Crédito Via *Profile*.

2.3.2- Atendimento ao Público

O Atendimento ao Público é essencial para o bom funcionamento da CCAM. Como podemos observar na Figura 13, existe uma grande percentagem de clientes que deixa de ser leal devido à indiferença e ao mau atendimento por parte dos colaboradores.

Num contexto de grande competitividade no setor bancário, a função de Atendimento ao Público é crucial, pois é o primeiro contacto com o Cliente, existindo a necessidade de causar boa impressão. Um bom colaborador é aquele que não leva os seus problemas pessoais para o trabalho, pois a sua rentabilidade iria baixar. A realização desta atividade contribui para a concretização de objetivos, tais como:

- ✓ Contribuir para aumentar o conhecimento do Cliente e as suas necessidades;
- ✓ Contribuir para a atração e fidelização de novos Clientes;
- ✓ Aumentar a satisfação dos Clientes;
- ✓ Contribuir para um elevado nível de qualidade no Atendimento ao Público.

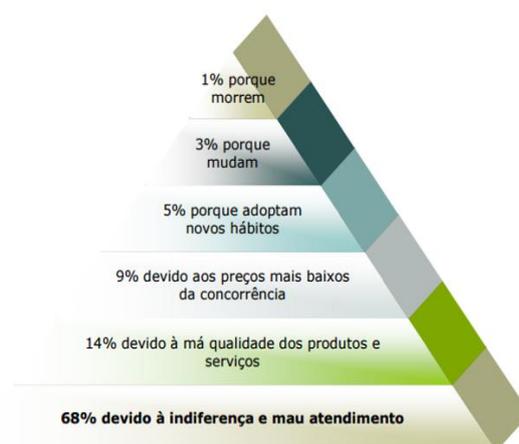


Figura 13 Importância de um bom Atendimento ao Público

Fonte: (FORM-COMMERCE)

Ao longo do percurso no CA tive como principal função realizar o atendimento sob duas formas: o atendimento direto e o atendimento indireto. Qualquer destas formas de atendimento implicou conhecimentos, atitudes e comportamentos assimilados.

- **Atendimento Direto**

No atendimento direto, ou pessoal, a aparência é o primeiro impacto visual e a primeira impressão que o Cliente tem sobre quem o está a atender. A expressão corporal indica ao Cliente sobre a nossa disponibilidade, paciência e segurança, aspetos fundamentais para um bom atendimento.

Ao longo do processo de atendimento deve demonstrar-se boa vontade na prestação do serviço, conhecer perfeitamente o produto/serviço e a instituição, revelar genuíno interesse pela satisfação do cliente e ter uma atitude positiva e de motivação.

O som e o tom de voz, e a forma como são transmitidas as informações são aspetos muito importantes, tanto no atendimento direto como indireto, sendo estes um instrumento fundamental na transmissão de atitudes e comportamentos positivos.

Um dos comentários frequentes entre os colaboradores de balcão era o seguinte: “Se o Cliente é um Ás no seu ramo mas não tem estudos e não percebe nada da banca, temos que falar num modo mais prático. Se o Cliente tem imensos estudos e está dentro da área, é preciso falar de uma forma mais formal”

No decorrer do Atendimento Direto realizei várias operações, como Abertura e Atualização de Contas, Pedidos de Cartões de Débito e Crédito, Adesão ao CA *On-line* e CA *Mobile*, esclarecimento de dúvidas e fornecimento de informações aos clientes sobre produtos/serviços da instituição.

Abertura e Atualização de Contas

O Crédito Agrícola em 8 de junho de 2016 introduziu um novo sistema, CA *Express*, que permite a abertura de conta a Clientes Particulares e Empresários em Nome Individual (ENI), através da leitura do Cartão de Cidadão. O CA *Express* permite ainda digitalizar a assinatura do cliente, através de um dispositivo próprio, permitindo o seu uso na Ficha de Abertura da conta e na documentação contratual necessária. No caso do futuro Cliente ainda possuir Bilhete de Identidade, a abertura ou atualização da

conta requer informação necessária que o Cliente terá de entregar, exigida pelo Banco de Portugal e que se refere a:

- Bilhete de Identidade ou documento equivalente válido, onde conste fotografia e assinatura, emitido por uma entidade pública competente;
- Cartão de Contribuinte;
- Comprovativo de morada;
- Preenchimento manual por parte do cliente da Ficha de Assinatura da conta e na documentação contratual necessária.

Em ambos os casos é necessário entregar ainda:

- Comprovativo de profissão e entidade patronal;

A abertura de conta é uma relação contratual que se espera ser benéfica para ambas as partes. Assim que o CA possua todos os documentos, é necessário introduzi-los no Gerenciador Eletrônico de Documentos, sistema este denominado “EDOC”, para que sejam validados. Assim que estes documentos sejam validados, a conta do cliente está pronta para ser movimentada.

Pedido de Cartões de Débito e Crédito

Os cartões bancários são a forma mais cómoda de movimentar uma conta. Com eles, o cliente pode levantar, transferir, consultar e pagar bens e serviços. Para usufruir desse serviço, o cliente tem que escolher o tipo de cartão que se adequa melhor às suas necessidades. O Grupo Crédito Agrícola possui uma variedade de cartões de débito e crédito, alguns exemplos são:

- Cartões de Débito

O **Cartão GR8** (Figura 14) é um cartão recarregável que pode ser utilizado em qualquer Caixa Multibanco, ou terminal de Pagamento, em Portugal. Este cartão é exclusivo para jovens adolescentes dos 13 aos 17 anos.



Figura 14 Cartão GR8

O **Cartão Super Jovem** (Figura 15) é um Cartão *Visa Electron*, é utilizável em toda a rede Visa e Multibanco em Portugal e no estrangeiro. Destina-se a jovens entre os 18 e os 30 anos, com uma impressão vertical em plástico transparente, mais jovem, modernos e arrojado.



Figura 15
Cartão Super Jovem

O **Cartão VISA Electron** (Figura 16) é um cartão internacional, aceite em todo o mundo, estabelecimentos, Caixas Automáticas e Balcões. Este cartão destina-se aos clientes maiores de 30 anos. A sua imagem é inspirada nos tradicionais azulejos portugueses.



Figura 16 Cartão Visa
Electon

o Cartões de Crédito

O **Cartão Classic** (Figura 17) emitido com a marca VISA, é um meio de pagamento internacional que funciona como um Crédito de Bolso, sempre disponível para as necessidades dos clientes.



Figura 17 Cartão Classic

O **Cartão Premier** (Figura 18) é um cartão de excelência emitido com a marca VISA que permite o pagamento das suas compras a crédito.



Figura 18 Cartão Premier

O **Cartão CA Mulher** (Figura 19) faz parte da Solução CA Mulher, constituída por um Pacote Base, Seguro, CA Mulher e CA *Clinicard* e Poupança. Este cartão é dedicado às mulheres para que paguem as suas compras e beneficiem de crédito gratuito até 50 dias e flexibilidade nas opções de pagamento.



Figura 19 CA Mulher

O **Cartão CA & Companhia** (Figura 20) é um cartão de crédito que pode ser adquirido numa Agência CA ou nas lojas aderentes à Solução CA & Companhia, com anuidade gratuita e sem a necessidade de ser cliente Crédito Agrícola. Este cartão é aceite em Portugal e no Estrangeiro, em todos os estabelecimentos comerciais, Caixas Automáticas e Agências bancárias aderentes à rede VISA e Multibanco.



Figura 20 Cartão CA & Companhia

O **Cartão CA Seguros** (Figura 21) funciona como meio de pagamento VISA e como Cartão de descontos, oferecendo uma vasta gama de benefícios diretos a todos os clientes. Este cartão é totalmente isento de anuidade.



Figura 21 Cartão CA Seguros

- Cartão Mistos

O **Cartão Contacto** (Figura 22) reúne a função de débito e crédito num só, facilitando a vida do cliente. Este cartão é um cartão dual, com tecnologia *chip*, aceite em Portugal e no estrangeiro. O Cartão Contacto foi o primeiro cartão em Portugal a substituir a utilização da



Figura 22 Cartão Contacto



banda magnética pela tecnologia *chip*, que visa tornar as operações mais seguras.

Adesão ao CA *On-line* e ao CA *Mobile*

O serviço CA *On-line* é um serviço Internet *Banking* dirigido aos Clientes, Particulares e Empresas, os quais a partir de um computador com acesso à Internet, têm a possibilidade de realizarem consultas e transações financeiras.

Este serviço caracteriza-se por ser uma aplicação tecnológica sem custos extra que permite o acesso a partir do preenchimento de uma única Proposta de Adesão (Anexo 13). Desta forma, o CA cria uma relação mais próxima com os seus clientes, tornando o acesso às suas contas mais simples e cómoda.

O serviço CA *Mobile* é um canal bancário, semelhante ao serviço *On-line*, disponível através de aplicações móveis personalizadas para os três principais sistemas operativos de dispositivos móveis, *IOS*, *Google Android* e *Microsoft Windows Phone*. Este serviço apenas está disponível para Clientes Crédito Agrícola com adesão ao serviço *On-line*.

- **Atendimento Indireto**

O atendimento indireto, ou telefónico, baseia-se no atendimento de chamadas externas e internas e possível transmissão das mesmas. De modo a facilitar a comunicação entre colaboradores do Grupo CA, cada funcionário tem uma extensão definida. Caso seja necessário realizar um chamada interna, apenas é necessário digitar a extensão do colega. Quando se recebe uma chamada, o telefone apresenta o número de quem liga, tornando-se fácil perceber se a chamada é interna ou externa, no caso das internas e com o decorrer do tempo a identificação do colaborador que estava a ligar era imediata.

No atendimento de chamadas externas é necessário ter em atenção certos aspetos importantes, tais como:

- Falar calmamente e com um tom de voz adequado para que o interlocutor percebesse o conteúdo;
- Utilizar termos simples e de fácil compreensão;

- Para atender a chamada, existe um modo de atendimento definido: “Bom dia/ Boa Tarde, Fala o Renato Neves da Caixa de Crédito Agrícola da Costa Verde, em que posso ajudá-lo/a?”;
- Não interromper o discurso do interlocutor;
- Ter sempre um bloco de notas perto de telefone para poder tomar notas, e no caso de o interlocutor necessitar de falar com algum colaborador que esteja ocupado, apontar o nome, assunto e contacto, para que assim que o colaborador esteja livre possa tratar do assunto em questão.
- Estar sempre disponível para repetir informação e prestar informações necessárias acerca do CA.
- Terminar a conversa com cortesia e utilizar expressões, como, “Obrigado”, “Estamos ao seu dispor”, “Gratos pela sua preferência”, entre outras.

2.4- Tarefas Ocasionais

2.4.1 – Sistemas Informáticos

O Grupo CA conta com um sistema informático muito seguro, ao ligar o computador é sempre necessário introduzir o nome de utilizador e a palavra passe. Por segurança, a palavra passe tinha que ser alterada de 15 em 15 dias. O “Central” e o “Cais” são os sistemas mais utilizados pelos colaboradores. Inserida no “Cais”, a aplicação mais utilizada é o “*Work-flow*”.

- Central

A base de dados denominada “Central” dava acesso a todas as informações dos clientes da CCAM, permite visualizar desde informações sobre os dados dos clientes (Anexo 14), às taxas Euribor (Anexo 15). Para entrar nesta base de dados era necessário o nome de utilizador e a respetiva palavra passe. O Central pode ser acedido em qualquer computador da CCAM, com a particularidade, por exemplo, do Menu “Clientes Geral” ou “Empréstimos Geral”, para os quais só é apresentada toda a informação caso o acesso seja do balcão residente da abertura da conta, se fosse de outro balcão não havia acesso à informação mais confidencial.

- Cais

A *Intranet* denominada “Cais”, dá acesso a informações institucionais sobre o Grupo CA e a notícias económicas e financeiras. O Crédito Agrícola possui uma página na *Intranet* que contém aplicações necessárias usadas no dia-a-dia de um colaborador CA, como:

- Gestão de Garantias;
- EDOC;
- *Work-flow*;
- entre muitos outros.

- *Work-flow*

O *Work-flow* de crédito é uma aplicação da *intranet* “Cais” que serve para guardar todos os documentos da Proposta de Crédito Via *Profile*. Com a abertura de uma proposta de crédito a colaboradora da área comercial, cria um WF de crédito com

os todos os documentos necessários. Assim, a Proposta de Crédito Via *Profile* é realizada no WF. Este processo é eficaz, aumentando a rapidez no processo de decisão.

2.4.2- Destruição de Documentos Confidenciais

Com o sigilo bancário, e no caso particular de Portugal, existem documentos importantes e confidenciais que contêm informação pessoal de clientes e que não se devem colocar no lixo, por isso é necessário proceder à sua destruição. Quando existiam documentos com algum erro e era necessário corrigi-los, os mesmos tinham de ser destruídos, utilizando para isso o destruidor de papel que a agência do Crédito Agrícola possuía.

Conclusão

A realização do estágio contribui para a minha formação profissional e pessoal. Com esta experiência, tive a oportunidade de poder colocar em prática conhecimentos adquiridos ao longo do meu percurso académico e de poder adquirir novos.

A nível profissional, pude aumentar os meus conhecimentos sobre o setor bancário, mais propriamente o funcionamento do Crédito Agrícola da Costa Verde. É uma área em que sempre tive interesse, tendo a oportunidade de conhecer os dois lados, “Cliente” e “Colaborador”. O meu estágio foi principalmente integrado na Área de Risco, uma área que requer muita responsabilidade e que nem sempre se revelou uma tarefa fácil mas sempre contei com a ajuda de uma excelente equipa de profissionais que estiveram dispostos a apoiar-me durante o meu estágio.

A nível pessoal, foi muito gratificante devido a poder aumentar a minha responsabilidade e poder aprender com os erros e saber superá-los. Tive a oportunidade de estabelecer novas relações extraprofissionais.

Em síntese, fiquei muito agradecido por ter tido a oportunidade de estagiar na CCAM da Costa Verde, nos balcões de Santa Marinha e Avenida, tendo consciência que sempre tive predisposto a ajudar, dedicando-me e esforçando-me ao máximo, beneficiando de todos os conhecimentos que pude adquirir e que serão muito importantes na minha vida futura.

Bibliografia

- Agrícola, C. (2010). *Crédito ao Consumo Procedimentos*.
- Agrícola, C. (2013). *Manual de Procedimentos Rating Empresas*.
- Agrícola, C. (2013). *Procedimento a seguir aquando a outorga de contratos de crédito*.
- Agrícola, C. (2016). *Delegação de Poderes*.
- Agrícola, C. (s.d.). *Código de Conduta da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Costa Verde*.
- Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Costa Verde, C. R. (2016). *Estrutura e Orgânica*.
- CCAM Costa Verde, C. R. (2015). *WorkFlow de Crédito*.

Webgrafia

- Agrícola, C. *Empresas Participadas*. Obtido de Crédito Agrícola: <http://www.credito-agricola.pt/CAI/Institucional/EstruturadoGrupo/EmpresasParticipadas/> (consultado em 27/10/2016).
- Agrícola, C. *FENACAM*. Obtido de Crédito Agrícola: <http://www.credito-agricola.pt/CAI/Institucional/EstruturadoGrupo/FENACAM/> (consultado em 27/10/2016)
- Agrícola, C. *História*. Obtido de Crédito Agrícola: <http://www.credito-agricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/QuemSomos/Historia/> (consultado em 27/10/2016)
- Agrícola, C. *Missão e Valores*. Obtido de Crédito Agrícola: <http://www.credito-agricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/QuemSomos/MissaoeValores/> (consultado em 27/10/2016)
- Agrícola, C. *Quem Somos*. Obtido de Crédito Agrícola: <http://www.credito-agricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/QuemSomos/> (consultado em 27/10/2016)
- FORM-COMMERCE.. *Atendimento ao Público*. Obtido de https://elearning.iefp.pt/pluginfile.php/49123/mod_resource/content/0/atendimento_recurso.pdf (consultado em 27/10/2016)

GHD. *Atendimento ao Público.* Obtido de https://elearning.iefp.pt/pluginfile.php/49123/mod_resource/content/0/atendimento_recursos.pdf (consultado em 27/10/2016)

Anexos

Anexo 1

Central

Anexo 2

CAIS

BE137015 - Solução Integrada de Balção

CAIS CA GPS Sibal

E32296019 - Renato José T. Neves

CA Crédito Agrícola
www.creditoagricola.pt

área geral a minha caixa

Ajuda FAQ Glossário Sugestões Mapa Sair

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

pesquisar por: Título Entidade Referência

Documentação Contatos Produtos Pesquisa Avançada

Imprensa

Ambiente 06-09-2016
Só 9% do grande comércio ainda usa sacos de plástico com taxa.

Economia 06-09-2016
Joseph Stiglitz defende saída de Portugal do euro. Correia de Campos não afeta liderança do CES.

Empresas e Negócios 06-09-2016
CTT sob pressão, à espera de novas contas.

Energia 06-09-2016
Galp paga 250 mil euros por infrações na atribuição da tarifa social. Portugueses em busca do sol da Califórnia.

Finanças Públicas 06-09-2016
"Aumento de impostos não deve servir para reduzir dívida pública".

Mercados 06-09-2016
Ameaça dos catalães tira 50 milhões ao valor do BPI.

Serviços Financeiros 06-09-2016
Euro e situação dos bancos na origem da crise bancária, diz estudo do ISEG.
Lei criada para desbloquear impasse accionista no BPI acaba a criar novo impasse.
China interessada em investir no sector financeiro em Portugal.

CA Jovens
CARREGADO DE VANTAGENS. PARA TI E PARA A TUJA COISA.
CA de free VISA

Dica do Dia

Links para Regulamentação: Consultar Utilitários (barra cruz) / Links Úteis

7 a 9 SETEMBRO
Venda de Bilhete
AGROGLOBAL

O INTERIOR
PRECISA DISTO

Relatório de Sustentabilidade 2015

Contactos Úteis

CA Gest	- 92 54 00
CA Imóveis	- 92 57 00
CA Vida	- 92 51 38
Caixa Central	- 91 91 00
CAS - HelpDesk	- 91 33 33
CAS/ CA1	- 91 93 00
Fenacem	- 89 00 00
Fenacem - SPDA	- 89 01 00

Notícias CA

- Macrocampa "CA Soluções Empreendedores" Plano de Meios 06-09-2016
- Newsletter Clube A Setembro 2016 06-09-2016
- Diário de Informação Dívida Pública da Zona Euro 06-09-2016
Está disponível para consulta e informação atualizada diariamente
- Concursos Públicos 06-09-2016
Está disponível para consulta e informação atualizada diariamente
- Boletim de Análise Diária do Mercado de Ações 06-09-2016
Está disponível para consulta e informação atualizada diariamente
- Taxas de Juro - TFOAAM TJEUR 6 05-09-2016

OBSERVATORIO CONCORRÊNCIA Simuladores Imóveis CA

Anexo 3

Empréstimos

Geral

AMBIENTE IBSPROD

MENU PRINCIPAL: EMPRÉSTIMOS Geral
EMPRÉSTIMOS:

- | | | | |
|----|----------------------------------|----|----------------------------------|
| 1 | Abertura EMPRÉSTIMOS | 15 | Consulta PREST.VENCIDAS-MORA |
| 2 | | 16 | Consulta AVISOS DE INCUMPRIMENTO |
| 3 | Consulta SIMPLES | 17 | Consulta GER.COBR.AV.INCUMPR. |
| 4 | Consulta COMPLETA | 18 | Consulta UNIDADE DE NEGOCIO |
| 5 | Consulta MORADA | 19 | Consulta SCORING COMPORTAMENTAL |
| 6 | Consulta TITULARIDADE | 20 | |
| 7 | Consulta HISTÓRICO | 21 | |
| 8 | Consulta HISTÓRICO DOCUMENTOS | 22 | |
| 9 | | 23 | |
| 10 | Consulta RESUMO CONTA | 24 | Menu SIMULADORES/CÁLCULOS |
| 11 | Consulta RESUMO GARANTIAS CONTA | 25 | Menu PLANOS FIN/UTI/PAG |
| 12 | | 26 | Menu PROPOSTAS CRÉDITO |
| 13 | Consulta PREST.VENCIDAS | 27 | Menu RECLAS/PROVISÕES |
| 14 | Consulta PREST.VENCIDAS-PENDENTE | 28 | Menu SINDICATOS |

Anexo 4

Activo e

Garantias por

D.O.

Associada

83228015 - Solução Integrada de Balção

CAUS CAUS Situa

83228015 - Renato José T. Neves

0252 - Activo e Garantias por D.O. Associada

Activo e Garantias por D.O. Associada

N.º Conta: 40

processos pendentes

Activo Equivo

informação do cliente

procurar por:

N.º Cliente:

N.º Contribuinte:

N.º Conta D.O.:

[Resumo](#) [Detalhe](#)

ajuda contextualizada

+ Normativo

+ Manual de Procedimentos de Balção

+ Manuais FURIS

informação complementar

[Cancelar B.M.C.](#)

Estado: ● Balção: Aberto Caixa: Fechada Perfil: Incompleto Menu: +

Balção: 1570 - AVÉNTA Data: 06-09-2018

Anexo 5

Gestão de

Garantias

Resumo de Gestão de Garantias - Internet Explorer

quarta-feira, 2 de Setembro de 2010 13:27:00 Renato José T. Neves 100% 1024 x 768

Gestão de Garantias

Home > Garantias > Relatórios >

PEQUISA DE GARANTIAS

→ 2/23

GARANTIAS

Garantias de Montecan	41
Garantias a Distrito	142
Garantias a Liberdade	339
Garantias em Aberto	10

[Ver Detalhes de Montecan](#)
[Ver Detalhes de Crédito Agrícola](#)

100%

Anexo 6

Histórico de

Saída de

Contratos

Anexo 7

Cálculo das

Taxas de

Juro

Nome Cliente	Nr. Cliente
CALCULO TAN	
TAXA ANUAL	
CALCULO TAEf	
TAXA ANUAL EFECTIVA	
CALCULO - Dec. Lei 220/94 TAE - Prestações Constantes	
TAXA ANUAL EQUIVALENTE	
CALCULO - Dec. Lei 359/91 e 133/2009 TAEf - Prestações Constantes	
TAXA ANUAL DE ENCARGOS EFECTIVA GLOBAL	
Introduza os seguintes dados (células verdes):	
<u>Tipo de crédito</u>	→
CAPITAL	
PRAZO TOTAL (em anos)	
Intervalo das prestações (Dias)	
Período de carência (se intervalo 30=meses / se > a 30=períodos)	
Prestações (ano)	
Valor da Prestação	
Escolher indexante	
SPREAD	
TAXA ANUAL (TAN)	
Despesas Abertura	
Cobrar Comissão de Reanálise?	Não
Avaliação:	
Seguro à Cabeça:	
Imposto Selo (Contrato):	
Imposto Selo (Despesas):	
Imposto Selo (restantes comissões):	
I. V. A.	
Cobrança de despesas	0-Selecionar
Comissão mensal (com imposto)	€ 0,00
	€ 0,00
	€ 0,00
Distrate C/imp. (a cobrar na liquid. financ. e c/ emissão distrate):	
Deslocação (procuradores, técnicos)	
Comissão Utilização (Tranches)	
Seguros (Prémios anuais):	
CUSTOS PROCESSUAIS (INICIAIS)	
Montante total a imputar ao Consumidor:	

Notas:

- 1) A taxa de juro é arredondada à milésima. Quando a taxa de juro for indexada a um determinado índice de referência, a mesma resulta da média aritmética simples das cotações diárias do mês anterior ao período de contagem de juros. O cálculo de juros é efectuado com base em 360 dias.
- 2) Esta simulação é meramente indicativa, não contempla eventuais alterações de taxas ou de bonificações, nem garante por si só a concessão do empréstimo nas condições apresentadas.

00 00

Anexo 8

Documentos

Entregues para

a Realização da

Escritura



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

Escritura a Realizar pelo Cartório Notarial/Casa Pronta de _____

Local, data e hora da escritura: _____

DOCUMENTOS ENTREGUES PARA REALIZAÇÃO DA ESCRITURA

MUTUÁRIO(A/S): _____

Particulares

- Hipoteca
- Mútuo/Abertura de crédito com Hipoteca e Fiança
- Mútuo com/sem Fiança
- Distrate
- Dação

- 1º Identificação dos Mutuários (B.I.'s e contribuintes): _____ ;
- 2º Certidões: a) Predial: _____ ;
b) Matricial: _____ ;
- 3º Licenças: a) habitabilidade (no caso de habitação): _____ ;
b) Ocupação (no caso de estabelecimentos): _____ ;
c) Obras (no caso de Construção): _____ ;
- 4º Seguros: a) Multirriscos: _____ ;
b) Vida/Protecção Crédito: _____ ;

Empresas

- Hipoteca
- Mútuo/Abertura de crédito com Hipoteca e Fiança
- Mútuo com/sem Fiança
- Distrate
- Dação

- 1º Identificação dos Representantes (B.I.'s e contribuintes, procurações, etc.): _____ ;
- 2º Certidão Comercial: _____ ;
- 3º Certidões: a) Predial: _____ ;
b) Matricial: _____ ;
- 4º Acta da Sociedade autorizando a outorga no montante de EUR _____
representada pelo(s) srs.: _____ ;
- 5º Licenças: a) habitabilidade (no caso de habitação _____ ;
b) Ocupação (no caso de estabelecimentos): _____ ;
c) Obras (no caso de Construção): _____ ;
- 6º Seguros: a) Multirriscos: _____ ;
b) Vida/Protecção Crédito: _____ ;

Outros documentos

- 1º IMT – Imposto Municipal sobre as Transmissões (apresentar pelo comprador);
- 2º Ficha Técnica (Edifícios construídos a partir de 30/03/2004): _____ ;
- 3º Certificado Energético (a partir de 2009): _____ ;
- 4º Certidão camarária das infra-estruturas do loteamento – certidão comprovativa de que a caução é suficiente para garantir as obras de urbanização do loteamento (exigível na 1ª transmissão de prédios submetidos a loteamentos (Os loteamentos existem desde 1973, a obrigatoriedade da sua apresentação é desde 1992 – Não exigível no caso de terrenos para construção, ainda que provenientes de loteamento);

Entregue em ____/____/____ Recepção do Notário/Casa Pronta _____

Compra e venda

Valor da Compra e venda EUR _____;

- 1º Identificação dos vendedores (B.I.'s e contribuintes, procurações, etc.): _____;
- 2º Certidão Comercial: _____;
- 3º Certidões: a) Predial: _____;
- b) Matricial: _____;
- 4º Licenças: a) habitabilidade (no caso de habitação): _____;
- b) Ocupação (no caso de estabelecimentos): _____;
- c) Obras (no caso de Construção): _____;
- 5º IMT – Imposto Municipal sobre as Transmissões (apresentar pelo comprador);
- 6º Ficha Técnica (Edifícios construídos a partir de 30/03/2004): _____;
- 7º Certificado Energético (a partir de 2009): _____;
- 8º Certidão camarária das infra-estruturas do loteamento – certidão comprovativa de que a caução é suficiente para garantir as obras de urbanização do loteamento (exigível na 1ª transmissão de prédios submetidos a loteamentos (Os loteamentos existem desde 1973, a obrigatoriedade da sua apresentação é desde 1992 – Não exigível no caso de terrenos para construção, ainda que provenientes de loteamento).

Entregue em ____/____/____

Recepção do Notário/Casa Pronta _____

Anexo 9

Carta de

Aprovação



Exm ^{os} . Senhores

--

N/Ref.^o: XXXnnnaaaaXX
 V/ Ref.^o: xx....xxxxx
 V. N. Gaia, dd/mm/aaaa

ASSUNTO: Financiamento – Condições de aprovação.

Exm^{os} Senhores,

Com os nossos melhores cumprimentos, somos a informar que, na sequência do pedido formulado por V. Ex^{as}. em __/__/____ foi deferida a operação solicitada, nos termos exarados em despacho de direcção e que abaixo reproduzimos:

- Financiamento:
- Finalidade:
- Montante:
- Prazo:;
- Reembolso: (...);
- Taxas:
- TAN:;
- TAEF:;
- TAEG:;

CCAM de Costa Verde
 Rua Augusto Gomes de Carvalho, nº 189 - 4450-023 Vila Nova de Gaia - Tel: 22 377 37 11 - Fax: 22 377 37 17 - contabilidade@ccamcv.pt
 Linha Directa 808 20 60 60 - info@ccamcv.pt - www.ccamcv.pt
 Caixa de Crédito Agrícola Mútua da Costa Verde - Capital Social 3.750.000,00 Euros (Inteiro) - M.O. - Enq. Reg. Com. V.N.Gaia, set. n.º 502067152 - Com. 502 063 152



- Comissões:
 - 1) Abertura: €;
 - 2) Processamento:.
- Imposto de selo:
 - 1) Abertura crédito:;
 - 2) Comissão Abertura:;
 - 3) Comissão de processamento:.
- Garantias:;
- Outras condições:

Em caso de aceitação das condições acima descritas, solicitamos que nos devolvam o duplicado desta carta devidamente assinada, (por quem obriga a empresa) bem como o duplicado do plano de serviço de dívida que a acompanha (o plano financeiro deverá acompanhar as cartas de aceitação referentes ao crédito ao consumo).

Reiterando os nossos melhores cumprimentos, subscrevemo-nos

De V. Ex.ªs

Muito Atenciosamente

Departamento/Gabinete

Aceitamos as condições acima descritas e solicitamos a emissão do respectivo contrato

CCAM de Costa Verde

Rua António Cordeiro do Zarvelho, nº 108 - 4400-023 Vila Nova de Gaia - Tel. 22 377 32 13 - Fax 22 377 32 17 - atendimento@ccamcv.pt

Linhas Directas 808 20 60 60 - linhasdirectas@ccamcv.pt - www.creditagricola.pt

Caixa de Crédito Agrícola Mútua de Costa Verde - Capital Social 3.250.000,00 Euros (vinte e cinco milhões de euros) - Min. Com. Reg. Com. V.N.Gaia, sob o nº 582667152 - Cont.502 007 152

Anexo 10

Mapa de

Reapreciação

Data da Reunião: 22-09-2016

Nº Pedido	Nº	Nome	Nº Cliente	Finalidade da operação	Valor (€)	Taxa Final (%)	Prazo	Comissões	Garantias	Decisão	Data de Decisão	Condições Aprovação	Nota de decisão	Valor Líquido	Rating/Score
5223	426xxx	GABRIEL		Crédito ao Consumo - Aquisição de Automóvel	4.500,00 €	eur 03 tm + 7,00 pp	12 meses	preçário		Aprovado	21-09-2016	Subscrição de seguro de protecção ao crédito pelos dois intervenientes (Vida Livre) e seguro do carro	4		
3221	426xxx	ESMERALDA		Abertura CC	100.000,00 €	eur 03 tm + 2,50 pp	6 meses	comissão de imobilização 1%	Avul do Sócio Gerente	Aprovado	21-09-2016		4		rating 3,9
1370	427xxx	MARIA		Crédito ao Consumo - Obras na habitação e liquidação 560000000000	8.000,00 €	eur 03 tm + 7,00 pp	60 meses	preçário		Aprovado	21-09-2016	Realização de seguro de vida em nome da proponente (protecção livre) e redução do limite do valor da conta completa a € 250,00.	4		
5223	426xxx	VALDEMAR		Crédito ao Consumo - Obras na habitação	10.000,00 €	eur 03 tm + 7,00 pp	60 meses	preçário		Recusado	21-09-2016	Reapresentada com conforto de garantias e desde que subscrita pelo casal.	4		
3221	426xxx	NUVEM		Renovação CC 510000000000	10.000,00 €	eur 03 tm + 9,50 pp	6 meses	preçário		Aprovado	21-09-2016		4		NRC 6
1072	420xxx	JOAQUIM		Crédito Pessoal - Aquisição de Imóvel para alugar	50.000,00 €	eur 06 tm + 1,25pp	240 meses	preçário	Penhor DP a constituir pelo Pai	aprovado	21-09-2016	Possibilidade de amortização parcial ou integral sem penalização	4		
1371	423xxx	MÁRIO		Crédito pessoal - aquisição de 50% da herança	70.000,00 €	eur 06 tm + 3,75 pp	144 meses	comissão de abertura de € 200,00 e comissão de análise € 150,00	Hipoteca	Aprovado	21-09-2016	Grau de cobertura superior a 200% e Possibilidade de amortização parcial ou integral sem penalização entrada para associado com 100 títulos de capital	4		
3220	426195	PATRICIA		Crédito ao consumo - Liquidação financiamento em OIC's e aquisição de imóveis para habitação	5.000,00 €	eur 08 tm + 7,00 pp	60 meses	preçário		Recusado	21-09-2016		4		

Anexo 11

Parecer de

Risco

Refª: WF_	Nome:
Data:	Morada:
Agência:	Actividade:
Rating/Notação risco:	Nº Cliente:
	Nº Conta D/O:

Descrição resumo da operação:

Análise Económico-Financeira:

Garantias:

Outras Considerações:

Conclusão:

Anexo 12

Autorização

Consulta

Dados CRC



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

AUTORIZAÇÃO CONSULTA DADOS CRC

Eu, _____, portador do B. I. número _____, emitido em __/__/__, pelo arquivo de _____ e contribuinte fiscal número _____, autorizo a CAIXA DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO DA COSTA VERDE, CRL a solicitar à Central de Riscos de Crédito do Banco de Portugal, toda a informação aí constante respeitante ao ora signatário, sendo que a presente autorização é incondicional, não comportando, igualmente, quaisquer restrições.

Localidade, data

O(s) Declarante(s)

(Assinatura conforme documento de identificação)

Anexo 13

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 a 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 acordo com o Pacto Social da Empresa

Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL - Sede - RUA CASTILHO, 233-233A - LISBOA - 1099-004 LISBOA Tel. 21 3809800 Fax. 21 3860996
 Cap.Soc. EUR 219.995.610,00 (variável), NIPC 501 464 301 e Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o mesmo número

Mod. OLE_M_002009

Anexo 14

Clientes

Geral

CA Serviços [200.13.70.116] 02/09/2016 13:33

AMBIENTE IBSPROD

MENU PRINCIPAL: CLIENTES Geral
 CLIENTES -Geral:

1	ABERTURA Cliente	16
2		17
3	Consultar NOME e MORADA	18
4	Consultar DADOS GERAIS	19
5	Consultar CONTAS CLIENTE	20
6	Consultar PROPOSTAS CLIENTE	21 Menu COMPLIANCE MONITOR
7	Consultar HISTÓRICO	22
8		23 Menu PRODUÇÃO DOCUMENTAL
9	Alterar DADOS GERAIS	24 Menu SERVIÇO EXTRACTO EM FICHEIRO
10	Alterar NOME	25 Menu GRUPO EXTRACTO
11	Alterar MORADA	26
12		27 Menu DMIF
13	Alterar TIPO DE CLIENTE	28 Menu UTR UTILIZADORES DE RISCO
14	Alterar CLIENTE PARA LIVRE	29 Menu EXCEPÇÕES CA EXPRESS
15		30 Menu CONDIÇÕES PARTICULARES

[Help] [Find] [F11]=Escape
 1(006.041)

Anexo 15

Taxas

Referência em

Vigor

CONSULTA TX REF EM VIGOR

Device: /dev/pts/1413
Taxa: _____
Data: 02/09/2016

```
-----  
EURI01 EURIBOR A 1 MÊS (base 365)  
EURI01TM EURIBOR A 1 MÊS (base 365 - TxMédia)  
EURI03 EURIBOR A 3 MESES (base 365)  
EURI03TM EURIBOR A 3 MESES (base 365 - TxMédia)  
EURI06 EURIBOR A 6 MESES (base 365)  
EURI06TM EURIBOR A 6 MESES (base 365 - TxMédia)  
EURI12 EURIBOR A 12 MESES (base 365)  
EURI12TM EURIBOR A 12 MESES (base 365 - TxMédia)  
EURL01 LIBOR EUR A 1 MÊS  
EURL01D LIBOR EUR A 1 DIA  
EURL01W LIBOR EUR A 1 SEMANA  
EURL02 LIBOR EUR A 2 MESES  
EURL02W LIBOR EUR A 2 SEMANAS  
EURL03 LIBOR EUR A 3 MESES  
EURL04 LIBOR EUR A 4 MESES  
EURL05 LIBOR EUR A 5 MESES
```

```
[Help] [Find] [Return]=Select [F11]=Escape [Prev_Screen] [Next_Screen]  
1(008,001)
```