



IPG

**Politécnico
da Guarda**
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Nathalia Geromel

junho | 2017





Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Nathalia Geromel

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADA EM
GESTÃO

junho 2017

INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO

BANCO SANTANDER TOTTA

NATHALIA GEROMEL

GUARDA

2017

Ficha de identificação

Estagiário: Nathalia Geromel

Curso: Gestão

Nº de Aluno: 1012477

Estabelecimento de ensino: Instituto Politécnico da Guarda, Escola Superior de Tecnologia e Gestão – ESTG

Local de estágio: Banco Santander Totta, SA

Endereço: Praça General Humberto Delgado, 14, 6300 712, Guarda

Telefone: +351 271 205 320

Início do estágio: Dia 06 de Fevereiro de 2017

Conclusão do estágio: Dia 30 de Junho de 2017

Duração do estágio: 400 horas

Supervisor na organização: Dr. José Carlos Gomes Fernandes

Orientador na ESTG-IPG: Ana Isabel Poças

Agradecimentos

Em primeiro lugar, gostava de agradecer imenso à minha família pela oportunidade e incentivo para estar aqui hoje, pois se não fosse a ajuda deles não seria possível a realização deste sonho, que era a realização de uma graduação num outro país.

A ESTG por todo o apoio, dedicação e motivação para com este programa de dupla titulação, por todo o empenho para nos receber da melhor forma e fazer com que tudo corresse bem.

À Professora Manuela Natário por toda a receptividade e dedicação por todos nós alunos que viemos do Brasil para desempenhar este programa.

Gostava também de agradecer aos meus amigos portugueses que fizeram deste intercâmbio a melhor fase da minha vida, por terem sempre estado comigo e por terem me ajudado em todos os momentos difíceis que a distância de casa causa. Eles tiveram papel fundamental por todo o sentimento maravilhoso que tenho por este país.

À Dra. Ana Poças, supervisora deste relatório, um agradecimento muito especial por todo o apoio e dedicação para com este trabalho, por toda a motivação e atenção. Agradeço-lhe por ter tido um papel fundamental que é o de professor orientador, dedicando tempo para a realização deste, foi um prazer ser sua orientanda.

Agradeço também à entidade que me acolheu durante o período de estágio e pela oportunidade, a toda equipa de colaboradores, por terem feito com que eu me sentisse uma colega de trabalho, em especial a Dra. Anabela, Filipa Mora e Ana Pinto, foram elas que me ensinaram as funções dos bancários e que disponibilizaram sempre de tempo para me passar algum conhecimento, fazendo do meu estágio uma segunda casa. Um agradecimento especial ao Dr. José Carlos, supervisor e orientador durante todo o processo de estágio.

Um muito obrigado pelos ensinamentos, pelo apoio, pela disponibilidade, pelos conselhos e pela excelente integração, amizade e principalmente pelo sentimento de família que todos me fizeram ter de alguma forma.

A todos o meu bem hajam.

Plano de Estágio

As actividades desenvolvidas durante o estágio definidas pelo Sr. Diretor de Balcão Dr. José Carlos Gomes Fernandes, foram as seguintes:

- Integração na equipa de trabalho;
- Análise do organigrama do balcão e conhecimento dos colaboradores;
- Conhecimento de diversos produtos, serviços da actividade bancária bem como canais e procedimentos internos que são desenvolvidos diariamente;
- Participação em reuniões semanais da equipa;
- Acompanhamento de gestores de contas particulares na negociação/reunião com diversos clientes;
- Atendimento personalizado e encaminhamento de clientes para outros colaboradores;
- Execução de diversas tarefas administrativas afetas ao trabalho diário do balcão.

Todas estas actividades foram desenvolvidas no Banco Santander Totta, na cidade da Guarda, na agência Guarda - Jardim, sob orientação/supervisão do Dr. José Carlos Gomes Fernandes.

Resumo

O presente relatório de estágio curricular tem por objetivo descrever o trabalho que foi desenvolvido ao longo do período de estágio no Banco Santander Totta na agência da Guarda Jardim, sempre com o objetivo de evidenciar os conhecimentos que foram adquiridos ao longo da minha formação académica em Gestão, na Escola Superior de Tecnologia e Gestão, do Instituto Politécnico da Guarda (ESTG-IPG), bem como os conceitos que foram aplicados na prática no decorrer do estágio.

A realização do estágio Curricular ocorreu no Banco Santander Totta – na Agência Guarda Jardim, este permitiu-me perceber sobre o funcionamento da actividade bancária de um modo mais alargado, sendo possível estabelecer uma diferença entre as actividades que são desenvolvidas no *front office* e as desenvolvidas no *back office* do Banco.

Palavras-chave: Banco Santander Totta; Gestão; Conhecimento; Estágio curricular; Crédito à habitação; Produtos.

JEL Classification: M1 Business Administration; M21 Business Economics.

Keywords: Business Administration; Banking; Management.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO 1 - A ENTIDADE BANCO SANTANDER TOTTA	3
1.1 GRUPO SANTANDER	4
1.2 BANCO SANTANDER TOTTA	6
1.3 VISÃO, MISSÃO E VALORES	7
1.3.1 <i>Visão</i>	7
1.3.2 <i>Missão</i>	8
1.3.3 <i>Valores</i>	8
1.4 FILOSOFIA DO BANCO SANTANDER TOTTA	9
1.5 CARATERIZAÇÃO DO BALCÃO ONDE SE REALIZOU O ESTÁGIO	9
1.5.1 <i>Organigrama da Agência</i>	10
1.5.2 <i>Funções dos Bancários</i>	11
CAPÍTULO 2 - PRINCIPAIS PRODUTOS DO BST	13
2.1 CONTAS DO BST	14
2.1.1 <i>Conta Mundo 123</i>	14
2.2 BENEFÍCIOS DA CONTA EM TRÊS PASSOS	16
2.3 CONTA 4U	17
2.4 CRÉDITO A PARTICULARES	18
2.5 CRÉDITO À HABITAÇÃO	18
2.6 CARTÕES DO BST	19
2.6.1 <i>Cartão de Débito</i>	19
2.6.2 <i>Cartão de Crédito</i>	19
2.7 SEGUROS	20
2.7.1 <i>Vida</i>	20
2.7.2 <i>Saúde</i>	21
2.7.3 <i>Lar</i>	21
2.7.4 <i>Acidentes</i>	21
CAPÍTULO 3 - ENQUADRAMENTO DAS ACTIVIDADES	23
3.1 ENQUADRAMENTO DAS ACTIVIDADES	24

3.1.1 <i>Actividades do Front-Office</i>	25
3.1.2 <i>Actividades Desenvolvidas em Back-Office</i>	30
CAPÍTULO 4 - ANÁLISE DO CRÉDITO À HABITAÇÃO	34
4.1 SETOR BANCÁRIO	35
4.2 DEFINIÇÃO DE CRÉDITO À HABITAÇÃO	36
4.3 AMORTIZAÇÃO DO CRÉDITO	37
4.4 TAXAS INDEXADAS	37
4.5 SITUAÇÕES DE INCUMPRIMENTO DO DEVEDOR	42
4.6 CLIENTES IRREGULARES	44
4.7 LUCRO SOBRE O CRÉDITO	44
CONCLUSÃO	46
BIBLIOGRAFIA	48

ÍNDICE DE FIGURAS:

FIGURA 1: PRESENÇA DO SANTANDER NO MERCADO MUNDIAL	6
FIGURA 2: ESTRATÉGIA DO BANCO SANTANDER	9
FIGURA 3: BALCÃO DO SANTANDER ONDE SE REALIZOU ESTÁGIO	10
FIGURA 4: CARTÃO CONTA MUNDO 1 2 3.	17
FIGURA 5: CARTÕES DE CRÉDITO E DÉBITO	20

ÍNDICE DE TABELA

TABELA 1: CARACTERÍSTICAS DA CONTA MUNDO 1 2 3	15
TABELA 2: CONTA ORDENADO MUNDO 1 2 3	16
TABELA 3: COMPARATIVO ENTRE TAXAS VARIÁVEIS APLICADAS A CLIENTES COM RISCO FAVORÁVEL	39
TABELA 4: TAXAS DE COMISSÃO DO PROCESSO	40

ÍNDICE DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ATM - Rede Automática Multibanco

BANIF - Banco Internacional do Funchal

BC - Banco Central

BCI - Banco Comércio e Indústria

BI - Bilhete de Identificação Fiscal

BP - Banco de Portugal

BPI - Banco Português de Investimento

BS - Banco Santander

BST - Banco Santander Totta

BTA - Banco Totta e Açores

CGD - Caixa Geral de Depósitos

CPEREF - Código dos Processos Especiais de Recuperação da Empresa e de Falência

CPP - Crédito Predial Português

DO - Depósito à Ordem

DP - Depósitos a Prazo

ESTG - Escola Superior de Tecnologia e Gestão

FID - Formulário de Informação de Depositante

FIN - Ficha de Informação Normalizada

IBAN - *Internacional Bank Account Number*

IPG - Instituto Politécnico da Guarda

NIB – Número de Identificação Bancária

NIF - Número de Identificação Fiscal

PPR - Plano Poupança Reforma

TAE - Taxa Anual Efetiva

TAER - Taxa Anual Efetiva Revisada

TAN - Taxa Anual Nominal

TANB - Taxa Anual Nominal Bruta

TANL - Taxa Anual Nominal Líquida

Introdução

Como parte final para a conclusão da licenciatura em Gestão, lecionada na Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda (ESTG-IPG), chegou o momento da realização do estágio curricular.

O estágio é mais uma etapa gratificante de tudo aquilo que faz parte do percurso académico de todo estudante. O objetivo de qualquer estágio é preparar o estudante para a iniciação da vida profissional, corresponde nele à aplicação dos conhecimentos e competências adquiridas e é também uma fase de aprendizagem e desenvolvimento de funções e inserção no mercado de trabalho.

O local escolhido para o desenvolvimento do estágio curricular foi uma das agências do *Banco Santander Totta, SA*, na cidade da Guarda, nomeadamente a agência Guarda Jardim.

Assim, o presente relatório pretende descrever as actividades desenvolvidas durante o período de estágio. A seguir à introdução seguem-se quatro capítulos, diferenciados, mas interligados entre si, tendo como principal fonte informações internas do *Banco Santander Totta*.

Deste modo, no **capítulo 1** efetua-se um enquadramento histórico do *Grupo Santander*, reforçado pela apresentação dos factos mais relevantes sobre a criação do Banco em Portugal, bem como estrutura organizacional da agência da Guarda e valores corporativos.

No **capítulo 2** é apresentada de forma breve alguns dos principais produtos e serviços que são comercializados pelo Banco.

No **capítulo 3** referencia-se o plano de estágio que foi protocolado entre a Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda (ESTG-IPG) e a agência do *Banco Santander Totta* na Guarda, descrevem-se as atividades realizadas durante o período de estágio, as quais se desenvolveram em duas áreas operacionais diferenciadas, em concreto em *front-office* e em *back-office*.

No **capítulo 4** faz-se uma breve análise sobre os motivos que levam os clientes a escolherem o *Banco Santander Totta* para a realização do Crédito à Habitação, e os impactos que o não cumprimento com o crédito causa na banca.

A finalizar, apresenta-se uma breve conclusão, quer do estágio, quer do relatório elaborado, bem como os resultados do estudo realizado no capítulo 4.

CAPÍTULO 1 - A ENTIDADE BANCO SANTANDER TOTTA

1.1 Grupo Santander¹

A criação do Grupo Santander remonta a 15 de Maio de 1857 na cidade Santander, Espanha, quando a rainha Elizabeth II assinou um decreto que autorizava a criação do Banco.

No ano de 1934, Emílio Botín e Lopez foi nomeado primeiro presidente do grupo Santander. Emílio era conhecido por sua obsessão com o crescimento e desempenho, este contribuiu com a compra de rivais como o Banco Mercantil. Estas aquisições permitiram que o Banco Santander (BS) expandisse por todo o território espanhol.

A sua estratégia de internacionalização inicia-se, no entanto, só em 1947, em Havana (Cuba) onde o Banco teve o seu primeiro escritório de representação, seguido de Argentina, México e Venezuela, e também um escritório em Londres. Em 1957, ano em que completa 100 anos. O Banco torna-se a sétima instituição financeira mais importante em Espanha, com a aquisição do *First National Bank of Puerto Rico* e do Banco Espanhol-Chile no ano de 1976 e 1982, respetivamente.

Na década de oitenta, o Banco Santander Negócios é constituído em Espanha, onde passa a desenvolver atividades relacionadas com investimentos e que têm por objetivo a colocação de capital no mercado para conseguir rendimentos futuros. Não é de estranhar que o Banco Santander tenha reforçado a sua presença na Europa com a aquisição na Alemanha do *Central Cooperative Bank (CC- Bank)*, entidade com mais de três décadas de experiência no mercado do financiamento da aquisição de veículos e com uma participação no Banco de Comércio e Indústria (BCI). Em Portugal, neste período também foi criada uma aliança estratégica com *The Royal Bank of Scotland*. É ainda nesta década, mais propriamente em 1989, que é lançada a “Superconta Santander”, um dos produtos financeiros mais inovadores da história bancária espanhola e que abriu o sistema financeiro espanhol à concorrência.

Em 1994, o Banco Santander posiciona-se como pioneiro no mercado Espanhol após a aquisição do Banco de Crédito (Banesto). Nesta mesma época o Banco expande suas áreas de negócios na América Latina, tais como, na Argentina, Brasil, Colômbia, México, Peru e Venezuela, enquanto em simultâneo é dado um novo impulso aos negócios já

¹ Todas as informações referidas neste capítulo foram retiradas do site do Banco Santander Totta.

existentes em locais como no Chile, Porto Rico e no Uruguai, tornando-se a maior instituição financeira da Espanha e líder na América Latina.

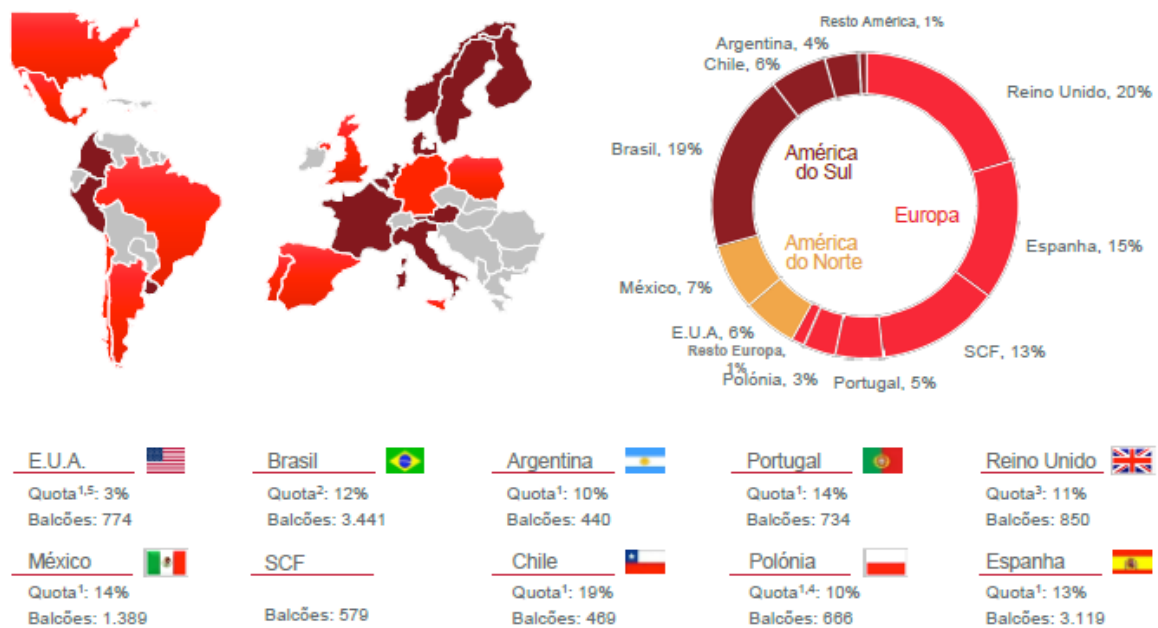
Os anos 2000 foram marcados por inúmeros acontecimentos favoráveis ao Banco, como, por exemplo:

- I) Integração dos grupos: Banespa, do Brasil, o Grupo Serfín, do México, e o Banco Santiago, do Chile (deste modo, consolida-se a posição do Grupo enquanto mais importante franquia financeira da América Latina);
- II) Criação do Santander Consumer, ao integrar o alemão CC - Bank, a italiana Finconsumo, a Hispamer em Espanha e outras empresas do Grupo, nos Estados Unidos;
- III) Incorporação no Grupo do Abbey, o sexto mais importante Banco do Reino Unido;
- IV) Obtenção de um acordo para a aquisição de uma participação do *Sovereign Bancorp*, um Banco de grande importância nos Estados Unidos da América. Esta evolução refletiu-se nos resultados obtidos do Banco no ano de 2006 de 7,596 milhões de euros, foram resultados que mostraram que o Santander obteve os melhores lucros do que qualquer outra empresa espanhola na altura.

Em 2007, o Santander celebrou o seu 150º aniversário, sendo o sétimo Banco no *ranking* mundial por lucros; em 2008, o Santander com 8.876 milhões de euros de lucro e torna-se o terceiro banco no mundo por resultados.

Em 2015, o Banco Santander teve sucesso no aumento de capital de 7.500 milhões de euros destinados a investidores institucionais. Neste mesmo ano, novos diretores são nomeados, novas políticas de remuneração dos administradores executivos e da alta administração são criadas, alinhadas com a cultura de simples, próximo e justo.

A figura abaixo reflete a presença do Banco Santander Totta no âmbito mundial.

Figura 1: Presença do Santander no Mercado Mundial

Fonte: Site Santander Totta

Através da figura 1, pode-se notar que o Santander tem grande importância mundial, tendo grande participação não só no mercado europeu, mas também com grande importância na América do Sul principalmente no Brasil onde possui 3.441 balcões contra 3.119 que existem em Espanha.

1.2 Banco Santander Totta

O Banco Santander Totta (BST) é o segundo maior banco de Portugal, que foi resultado da fusão entre o Banco Santander e o Banco Totta e Açores (BTA) juntamente com o Crédito Predial Português (CPP) ano em que foi adquirida uma participação acionista de cerca de 10% no Banco de Comércio e Indústria (BCI).

No Ano de 2015, o Banco adquiriu parte do Banco Internacional do Funchal (BANIF), por 150 milhões de euros.

É de salientar que o BST por sua vez, foi o único Banco do sistema financeiro português a apresentar resultados positivos no que diz respeito ao ano de 2014, onde alcançou um resultado líquido de 193.1 milhões de euros.

O Santander Totta continua a ser a instituição financeira com melhor *rating*² do sistema financeiro nacional nas agências de notação³ *Fitch, Moody's, Standard & Poor's* (S&P) e *Dominion Bond Rating Service* (DBRS), sendo um Banco de referência no sector financeiro nacional. Conta com cerca de 734 balcões distribuídos por Portugal e com uma ampla carteira de clientes, tendo a principal atividade centrada na banca comercial, onde segue uma estratégia e uma filosofia de proximidade ao cliente com a oferta de produtos e serviços inovadores que serão apresentados no decorrer do trabalho. Para além disso, em 2015 foi reconhecido como o “Melhor Banco em Portugal” pelas publicações internacionais, Global Finance e Euromoney. Os consumidores portugueses elegeram também o Santander Totta, como “Escolha do Consumidor”, na categoria de Grandes Bancos.

Entre 2008 e 2016, o Santander Totta gerou 1.800 milhões de euros de capital por meios próprios reinvestidos no banco e, portanto, na economia portuguesa. O *rating* do Banco Santander Totta mantém-se como o melhor do sistema financeiro, mesmo já após a aquisição dos ativos e passivos do ex-Banif, possui *ratings* superiores aos da República Portuguesa.

1.3 Visão, Missão e Valores⁴

1.3.1 Visão

Para Rodrigues *et al.* (2009, p.528), a visão da empresa é a explicação do que ela tem por objetivo de posicionamento para o seu futuro, ou seja, a tradução da maneira pela qual ela deseja ser vista, bem como algo que seja motivador e tangível e possível de ser alcançado.

A visão pode ser definida como a direção em que a empresa deseja ser ou ter no médio e longo prazo e ainda define a maneira como ela deseja ser vista por todos.

² Mecanismo de classificação da qualidade de crédito de uma empresa, um país ou um título, busca mensurar a probabilidade de não pagamento, atrasos e ou falta do mesmo.

³ Agência de classificação de riscos de crédito.

⁴ Informações retiradas do site do Banco Santander.

“O BST pretende vir a ser um dos maiores Bancos do Mundo, o que dá uma maior rentabilidade aos seus acionistas, assim, como satisfazer necessidades financeiras dos seus clientes, para além disto, pretende ser o melhor banco comercial, ganhando a confiança e a lealdade de seus colaboradores, clientes, acionistas e da sociedade.” (fonte:Santander Totta).

1.3.2 Missão

Rodrigues et al. (2009, p.528) ressalta que a missão "É uma declaração de propósitos ampla e duradoura que individualiza e distingue a organização em relação a outras no mesmo ramo de negócio".

De acordo com o mesmo autor, para a elaboração da missão da empresa, é preciso que ela passe por um crivo, que oriente este processo. Responde-se às questões: Qual o negócio da organização? Quem é o seu cliente? Onde ela tem sua base de atuação? Qual a sua vantagem competitiva? Qual sua contribuição social? Após essa reflexão é possível declarar a missão da empresa.

Missão nada mais é do que a maneira de ser de uma empresa ou organização, é a partir da missão que são orientados os objetivos financeiros, humanos e sociais da instituição e dos colaboradores.

A missão do BST é ser uma equipa capaz de criar boas e novas ideias, que levem à satisfação dos seus clientes, podendo ao mesmo tempo ser rentáveis para os acionistas e consolidar o seu posicionamento financeiro internacional. Para tal, o Santander conta com um modelo de negócio centrado no cliente que lhe permite cumprir a sua missão de contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas.

1.3.3 Valores

O Banco definiu seis valores universais que devem ser partilhados pelos colaboradores em seu dia a dia e devem orientar o comportamento dos colaboradores dentro da organização: dinamismo, pujança, liderança, inovação, orientação comercial e ética profissional.

1.4 Filosofia do Banco Santander Totta

A filosofia **simples, próximo e justo** (Figura 2), é definida pelo Banco e exprime o modo como os profissionais do Banco Santander (BS) atuam e o que os clientes esperam do Banco. O BST oferece um serviço acessível aos clientes com produtos que são **simples** e fáceis de compreender, juntamente com uma linguagem compreensível e clara.

No que diz respeito ao **Próximo**, o BS procura tratar os clientes de forma individual e personalizada, oferecendo-lhes alternativas em relação a produtos e serviços, para que decidam o que melhor se adaptam às suas necessidades, sentindo-se únicos e valorizados.

Justo refere-se à forma como o Banco trata os clientes, que deve ser justa e igualitária, com transparência e atenção para atender às solicitações com a máxima rapidez e esmero.

Figura 2: Estratégia do Banco Santander

The Santander way

Nossa **missão** é contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas.
 Nossa **visão como Grupo** é ser o melhor banco comercial, que obtém a confiança e lealdade dos Colaboradores, Clientes, Accionistas e da Sociedade.

Simples | Próximo | Justo

Simples
 Oferecemos um serviço acessível aos nossos clientes, com produtos simples, fáceis de entender e sem complicações. Utilizamos uma linguagem concisa, compreensível e clara. Melhoramos os nossos processos cada dia, simplificando as tarefas e eliminando os passos desnecessários tanto para os nossos clientes como para os nossos colaboradores.

Próximo
 Tratamos os nossos clientes de forma individual e personalizada, oferecendo-lhes alternativas de produtos e serviços, para que decidam o que melhor se adaptam às suas necessidades. Queremos que cada um dos nossos clientes se sinta único e valorizado. Comprometemo-nos com os nossos colaboradores e apoiamos-os para que desenvolvam todo o seu potencial e alcancem os seus objetivos.

Justo
 Tratamos os nossos clientes de forma justa e equitativa, sendo claros e resolvendo com a máxima rapidez e diligência as suas reclamações. Estabelecemos relações nas quais tanto o Banco como os colaboradores, clientes e accionistas obtêm benefício. Porque entendemos que o que é bom para eles, também é bom para o Banco. Somos honestos, cumprimos as nossas promessas e responsabilizamo-nos pelos compromissos assumidos com os nossos clientes.

(Fonte: Intranet Santander Totta)

1.5 Caracterização do Balcão onde se Realizou o Estágio

O Estágio curricular foi realizado no Banco Santander Totta na agência Guarda Jardim (Figura 3), situado na praça General Humberto, no período de 06 de Fevereiro de 2017 a 30 de Junho de 2017.

Figura 3: Balcão do Santander onde se Realizou Estágio

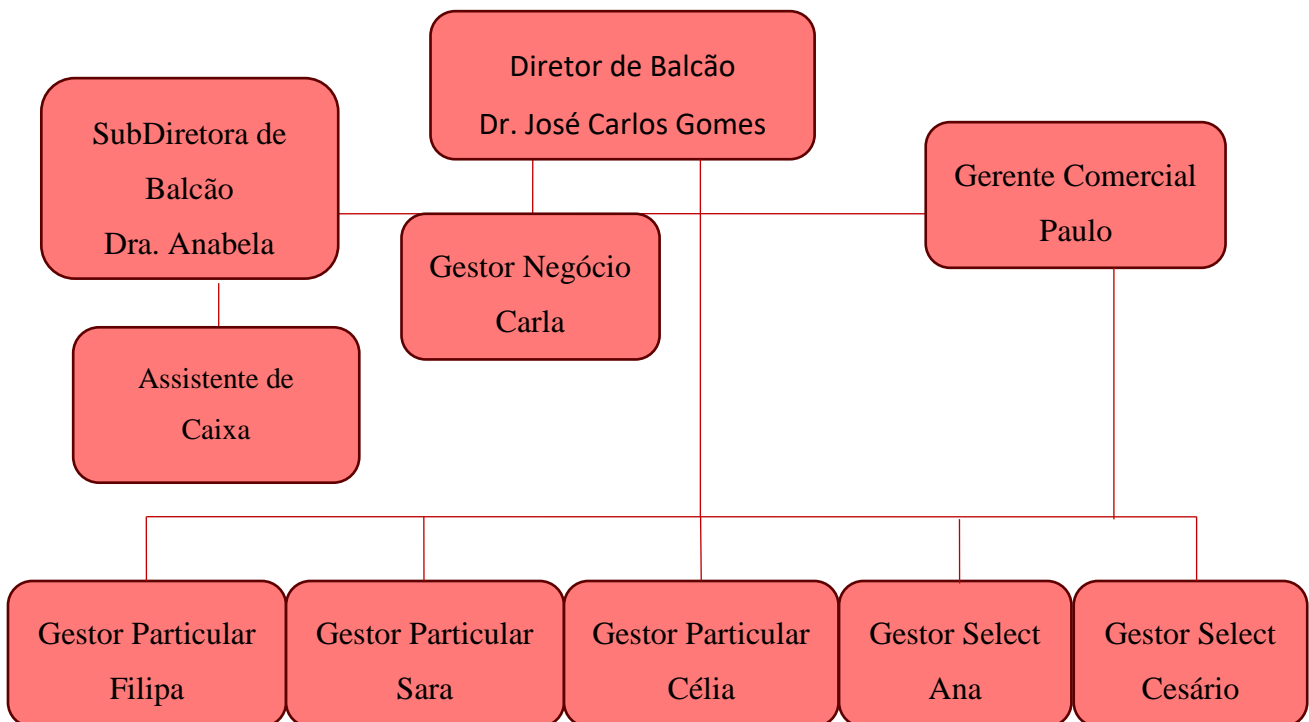


Fonte: Google Images.

1.5.1 Organigrama da Agência

Organigrama ou organograma representa toda a estrutura formal de uma organização, onde o principal propósito deste modelo estrutural é apresentar a hierarquia e as relações entre os diferentes setores da organização.

Há diferentes modelos, mas o **linear** é um dos mais usados. Neste modelo, cada órgão da instituição é representado pelos respectivos responsáveis de cada setor, organizados de forma hierárquica, sendo localizados no topo da estrutura os postos mais altos, seguidos por seus respectivos subordinados.

Figura 4: Organigrama da Agência

Fonte: Elaboração Própria.

Conforme o organigrama apresentado na Figura 4, a agência Guarda-Jardim conta com uma equipa de dez colaboradores disponíveis para receber e auxiliar os clientes. A equipa apresenta uma boa interação e forma um grupo que trabalha diariamente em conjunto em prol dos objetivos do Banco.

O Banco Santander Totta, no geral, tem como prioridade a satisfação do cliente e para tal escolheu uma equipa que compõem esforços para que os clientes fiquem satisfeitos e aumentem cada vez mais a sua boa relação com a agência do Banco.

1.5.2 Funções dos Bancários

A partir do organigrama apresentado, é possível distinguir diversas funções:

- I. **Gerente** - É o elemento motivador, líder e formador de toda a equipa, responsável por incorporar funções como o desenvolvimento pessoal, e em conjunto com o subdiretor organiza toda a agência, sendo também sua função definir as estratégias

- e os meios para atingir as metas que são propostas, também é responsável por toda a actividade comercial do balcão, tanto para particulares quanto para empresas;
- II. **Subgerente** - Tem por função dirigir e organizar, é responsável por garantir a melhoria da produtividade, eficiência e todos os serviços que são prestados aos clientes. Gere os fluxos de clientes do balcão, promove e incentiva a polivalência e a rotatividade da equipa de trabalho.
 - III. **Gestor de Particulares e Select** – Este procura comercializar todos os produtos de activo e passivo e campanhas específicas que o Banco lança para os clientes que estão definidos na carteira de cada gestor, sejam eles *select* ou não.
 - IV. **Assistente de Caixa** (Tesoureiro) – Assegura que os serviços de recebimentos e pagamentos sejam efectuados de maneira correta.
 - V. **Assistente Comercial** – A função do assistente comercial é similar a do gestor de particulares, ao procurar comercializar todos os produtos do Banco, contudo, o assistente comercial não possui uma carteira de clientes.

Em todas as agências bancárias existem duas áreas operacionais com funções muito diferentes denominadas *front-office* e *back-office*. O *front-office* está diretamente relacionado com o atendimento que é realizado no balcão, ou seja, a comercialização dos produtos bancários e a gestão de contas, o que engloba: abertura e encerramento de contas; depósitos; levantamentos; transferências bancárias; poupanças; créditos; requisições de cartões de débito, crédito e cheques; adesão ao serviço *NetBanco*; esclarecimento de dúvidas de clientes, manutenção de contas e de seguros. Já no que diz ao *back-office*, este corresponde a todo o trabalho administrativo que é iniciado no *front-office*, incluindo o *input* de informações no sistema, atualização de dados cadastrais, análise de clientes em débito com o Banco, entre outros.

CAPÍTULO 2 - PRINCIPAIS PRODUTOS DO BST

2.1 Contas do BST

Entende-se por conta, um produto de depósito disponível em instituições financeiras credenciadas pelo Banco de Portugal (BP), onde o objetivo é salvaguardar o dinheiro e disponibilizá-lo ao seu cliente quando este for solicitado. Podemos classificar as **contas bancárias** por Depósito à Ordem (DO), ou Depósito a Prazo (DP) que são aquelas que oferecem taxas de juro garantidas e sem riscos, sendo a conta de DO aquela onde o dinheiro fica disponível a qualquer momento para o cliente realizar movimentações e compras através do cartão de débito/levantamentos ou a conta poupança onde o principal objetivo é que o cliente poupe o seu dinheiro e o mantenha “guardado” na chamada conta poupança.

2.1.1 Conta Mundo 123

As contas mundo 123 têm como objetivo a captação de clientes particulares, em especial os clientes que pertencem ao *Mid e Mass Market*⁵, mas também engloba os clientes que são do seguimento *select*.

Há dois tipos de conta mundo 123, a conta ordenado mundo 123 e a conta mundo 123. O princípio e os benefícios de ambas as contas são os mesmos, com pequenas diferenças que são apresentadas na tabela 1 e 2:

⁵ O termo *Mass Market* (Mercado de massa), refere-se a um grande mercado indiferenciado de consumidores com origens muito variadas. Já o *Mid Market* (Mercado Intermediário), está entre os clientes de massa e os clientes *select*.

Tabela 1: Características da Conta Mundo 1|2|3

Características	Conta ordenado Mundo 1 2 3	Conta Mundo 1 2 3
Descrição Genérica da Conta	Conta de Depósito à Ordem para domiciliação de ordenado, que disponibiliza aos Clientes Particulares vantagens adicionais, com um custo controlado (comissão de gestão mensal fixa) e acesso aos benefícios.	Não há exigência de domiciliação de Ordenado; Disponibiliza aos Clientes Particulares vantagens, com um custo controlado (comissão de gestão mensal fixa) e acesso aos benefícios.
Segmento Alvo	Clientes Particulares, com idade igual ou superior a 18 anos. Trabalhadores por conta de outrem; Reformados, Pensionistas; Profissionais Liberais; Ficam excluídos clientes com incidentes no Banco de Portugal ou BST.	Clientes Particulares, com idade igual ou superior a 18 anos. Ficam excluídos Clientes com incidentes no Banco de Portugal ou BST.
Montante de Abertura	- Mínimo 150€; - Ordenado domiciliado mínimo mensal (líquido): 375€ - Trabalhadores Ativos por Conta de outrem/ Profissionais Liberais: 300€; Pensionistas/ Reformados.	Não há obrigatoriedade de domiciliação de ordenado. Mínimo: 150€
Comissão de Gestão	3,5€ de comissão de gestão	4,5€ de comissão de gestão

Fonte: Adaptação de informações da intranet do BST.

A tabela 2 refere-se a conta ordenado Mundo 123, esta faz referência aos benefícios que são atribuídos aos clientes que possuem o ordenado domiciliado no Banco, que vão desde isenções quanto a comissão de manutenção e anuidade dos cartões, plafond atribuído, e os seguros que são passíveis de contratação.

Tabela 2: Conta Ordenado Mundo 1|2|3

Conta Ordenado Mundo 123	
Isenções	Comissão de manutenção; Anuidade de cartões; Duas operações em bolsa mês; Transferência nacional e internacional; 10 Cheques cruz/mês;
Plafond	Máx 4250€ (ord/Rec); Isenção de 2 dias/mês até 100€
Seguros Oferta	Um Ano Seguro de Responsabilidade Civil familiar; Assistência Técnica e Médica ao Lar 24Hr.

Fonte: Adaptação de informações da intranet do BST.

2.2 Benefícios da Conta em Três Passos

Um dos benefícios da conta é o cartão mundo 1|2|3, que oferece descontos e ofertas aos clientes do BST.

- **Mensalidades gratuitas:** Sempre que efetuarem compras e/ou adiantamentos a crédito num valor mínimo de 200€/mês por cartão.

- Pacote de seguros

São contabilizadas todas as compras realizadas com o cartão, tanto presencial quanto online, sejam elas realizadas em lojas comerciais, supermercados, restaurantes, bombas de abastecimento excluindo gastos com jogos de fortuna e azar, pagamento de serviços, pagamentos ao Estado, Pagamentos de compras e segurança social.

O reembolso de 1% é creditado diretamente na conta Mundo 123.

- 2% de desconto sobre as utilizações da Via Verde

- Nove cêntimos/litro de desconto nos postos Repsol.

Domiciliações:

2% de reembolso nos pagamentos das despesas da casa, domiciliadas na Conta M 1|2|3, tendo domiciliado, através de débitos diretos na Conta M 1|2|3, os pagamentos da água, eletricidade, gás, TV, internet, telemóvel e telefone.

Todos os benefícios acima descritos são creditados na conta-cartão no dia 15 de cada mês.

Para tal, é necessário que o cliente possua o cartão de débito e de crédito conforme figura 4 que são essenciais para os descontos desta conta.

Figura 4: Cartão Conta Mundo 1|2|3.



Fonte: Banco Santander Totta.

2.3 Conta 4U

A conta 4U é uma conta de depósitos à ordem destinada aos estudantes universitários e jovens graduados ou que tenham concluído um curso superior nos últimos cinco anos, com idade inferior ou igual a 31 anos, sem actividade laboral.

A presente conta está isenta de taxas de comissão de manutenção para clientes até 25 anos; tem condições especiais em contas poupanças; vantagens com cartões e acesso a crédito em condições especiais.

Atrelado à conta 4U, o Banco disponibiliza um serviço de conta poupança, que garante flexibilidade e liquidez em qualquer altura do montante lá depositado juntamente com a protecção e segurança da totalidade do capital investido. A abertura mínima é de 25€. Para além dos benefícios desta conta poupança, automaticamente todos os meses é transferido da conta à ordem para a conta poupança um montante pré estabelecido de 5€, ajudando assim o universitário a poupar o seu dinheiro.

2.4 Crédito a Particulares

O crédito pessoal, como o próprio nome indica, consiste no empréstimo que o Banco realiza a um cliente para que este possa usufruir do montante desejado a fim de realizar algo que não possui dinheiro no momento.

O crédito pessoal pode ser utilizado por aqueles clientes que possuem crédito aprovado pelo Banco, para tal, é levada em considerações a posição do cliente no Banco e no Banco de Portugal, bem como se o mesmo possui recursos para liquidar este empréstimo ao longo dos anos.

O prazo de pagamento é de dois a oito anos com um limite máximo de 72 anos de idade no final do prazo.

Para o procedimento de realização de pedido de empréstimo, é necessário que o cliente tenha um bilhete de identidade (B.I.), cartão de cidadão ou passaporte, Número de identificação fiscal (NIF), última declaração de Imposto Sobre Rendimento de Pessoas Singulares (IRS), três últimos recibos de vencimentos, declaração de vínculo laboral, comprovativo de morada, últimos três extratos mensais das contas depósito.

2.5 Crédito à Habitação

Diferente do crédito pessoal, o crédito à habitação é destinado aos clientes que desejam ter casa própria. Este crédito pode ser utilizado para compra de casa pronta ou para aqueles que desejam construir uma habitação.

Para a realização da concretização do empréstimo, é necessário que o cliente reúna os mesmos documentos necessários para o crédito pessoal. Após simulações realizadas pelos gestores e aprovação do crédito pelos serviços centrais, o valor é creditado na conta à ordem do cliente desde que não seja superior a 85% do valor de avaliação do imóvel.

Neste tipo de crédito é necessário que o Banco realize a avaliação do imóvel e escrituração do mesmo. Os custos que estão associados ao crédito à habitação serão apresentados no capítulo 4.

2.6 Cartões Do BST

2.6.1 Cartão de Débito

O Banco disponibiliza cartões de débito aos seus clientes, que são utilizados como forma de pagamento eletrónico fazendo a dedução do valor no ato da compra diretamente na conta à ordem. Em geral, é uma transação mais segura do que cheques, pois o cliente necessita digitar um código para que a compra seja efectuada e o mesmo consegue ver onde foram efectuadas.

Na sua maioria, as compras realizadas são limitadas ao valor dos fundos existentes em conta à ordem, não havendo cobranças quanto à utilização dos mesmos no acto da compra.

Com o cartão de débito também é possível efectuar pagamentos de contas diretamente no multibanco, consultar saldos e realizar levantamentos de numerário, carregamento de telemóvel, entre outros serviços.

2.6.2 Cartão de Crédito

Assim como os cartões de débito, os cartões de crédito também são uma forma de efectuar pagamentos, mas a grande diferença entre o cartão de crédito e o de débito é que no caso do crédito o valor da compra não é descontado na conta à ordem no ato da compra.

O pagamento do cartão pode ser efectuado na sua totalidade diretamente na conta à ordem ou em parcelas, sendo que, quando o pagamento é efectuado fora do prazo, há incidência de juros rotativos mensais.

Para cada cartão de crédito é definido um *plafond*, ou seja um limite máximo que o cliente tem de crédito. Este limite é renovável, sempre que são liquidados os valores anteriores, tornando o *plafond* disponível novamente.

Na figura 5 encontram-se os cartões que estão a ser utilizados no BST no ano vigente de 2017:

Figura 5: Cartões de Crédito e Débito

Fonte: Intranet Santander Totta

2.7 Seguros

2.7.1 Vida

Protecção vida e Protecção de vida *Select*

Este seguro oferece seguro de vida, invalidez e dupla orfandade, juntamente com acesso a uma rede de serviços de saúde complementares com preços preferenciais.

Plano Protecção Ordenado

Oferece seguro para desemprego e incapacidade temporária de trabalho para clientes que possuam um ordenado no Banco de até 2500€.

2.7.2 Saúde

Todos os produtos relacionados com o seguro saúde possuem o mesmo princípio, que é assegurar, em sua maioria, o titular do seguro quanto à rede de saúde privada.

SafeCare

É um seguro destinado a assistência médica e de vida, mas só do titular do seguro, este permite acesso a cuidados de saúde, exames e internamentos na rede privada de saúde.

Viva Mais

Seguro saúde e de vida. A diferença é que este seguro permite que o assegurado possua acesso aos melhores profissionais da rede *Advance Medical* e tratamentos com médicos e hospitais que são bem conceituados.

Valor Saúde

Assegura assistência médica de qualidade ao assegurado.

2.7.3 Lar

Protecção Lar

Este seguro possui cobertura contra incêndio, inundações, roubo ou furto, assistência ao lar e responsabilidade civil.

2.7.4 Acidentes

Protecção Acidentes

Em caso de morte por acidente de circulação o capital assegurado é duplicado e em caso de invalidez também. Este é destinado para protecção financeira da família e do cliente.

Protecção Auto+

É um seguro destinado a automóveis onde este pode ser de Responsabilidade Civil ou de Danos Próprios, com diversas coberturas. Dentro deste o condutor também fica abrangido pelo seguro de acidentes pessoais (como os outros ocupantes) e com o dobro do capital seguro nas garantias de Morte ou Invalidez Permanente.

Além de oferecer assistência em viagem acionável em caso de avaria ou acidente, falta de combustível, furo de pneu, perda de chaves, falta de bateria, que impeça o veículo de circular pelos próprios meios.

CAPÍTULO 3 - ENQUADRAMENTO DAS ACTIVIDADES

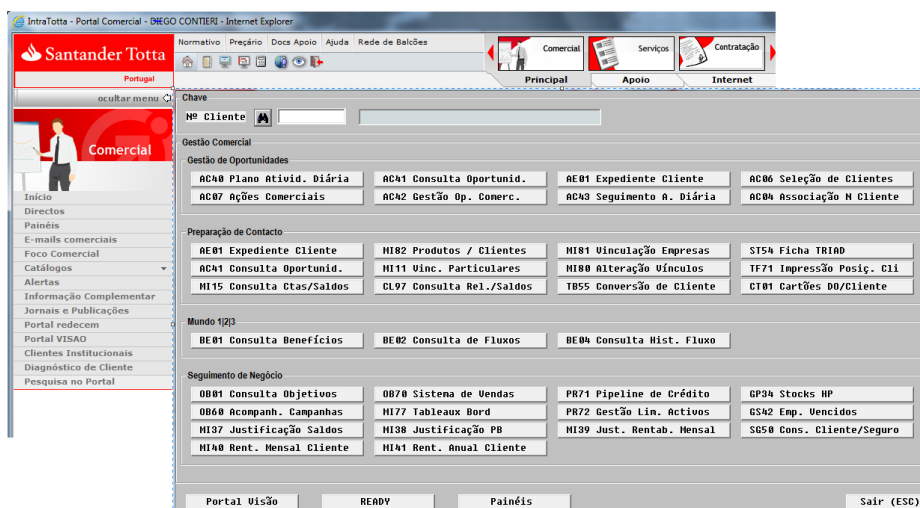
3.1 Enquadramento das Actividades

Como em qualquer estágio, os primeiros dias foram essencialmente de integração na equipa e no local de trabalho, bem como apresentação da agência, observação do funcionamento geral da instituição bancária e do modo como cada gestor atende os clientes. Também me foram disponibilizados documentos para aprimorar os conhecimentos sobre o BST e os seus produtos.

O BST adota como sistemas informáticos o programa *Parténon*, e o terminal financeiro denominado *Sintra* (Figura nº 6). Este último é a principal ferramenta de trabalho dos colaboradores, visto que através dele são realizadas todas as ações relacionadas com as atividades da instituição, seja no âmbito de transferências bancárias, manutenção de contas, *INPUT* de dados e planeamento da agenda diária do gestor.

Para aceder aos sistemas informáticos, cada colaborador do Banco possui um *USER* e uma *PASSWORD* pessoal. Assim como para os gestores, também me foram atribuídos acessos para que eu pudesse desempenhar as tarefas que me eram propostas, para além de ter a possibilidade de explorar o sistema e de ter acesso aos produtos e serviços que são comercializados pelo Banco.

Figura 6: Programas *Parténon* e *Sintra*.



Fonte: Intranet Santander Totta.

Ao ligar o *Parténon*, automaticamente é aberto o “Jornal do Dia”, Jornal este que é interno, e diariamente auxilia os colaboradores, no âmbito comercial, na orientação das

campanhas em vigor, informando-os acerca de novos produtos e alertando-os para os que estão em fase terminal de comercialização, juntamente com notícias sobre o Banco no âmbito europeu, novas taxas de crédito, existência de novos produtos, assim como o *ranking* das campanhas e outras novidades do Santander Totta.

3.1.1 Actividades do *Front-Office*

As actividades que dizem respeito ao *front-office* relacionam-se com abertura, retificação e encerramento de contas, depósitos, levantamentos, transferências, poupanças, créditos, requisições de cartões e cheques, adesão aos serviços de *NetBanco*, e esclarecimento de dúvidas de clientes. De seguida apresento algumas das actividades desenvolvidas com maior frequência no *front-office*:

A) Atendimento do Cliente no Balcão

É importante que na receção ao cliente os gestores mostrem simpatia e competência. Nesta relação o colaborador deve adotar uma conduta profissional e agir de forma orientada pelos princípios éticos e valores corporativos do Grupo BST, sendo o principal a simpatia e a receptividade. É importante que mostrem pró-atividade e esforços para a resolução dos problemas.

Um cliente ao dirigir-se ao balcão pode pretender coisas distintas como, por exemplo, abrir uma conta, constituir um depósito, efectuar uma transferência, obter informação acerca de um produto ou serviço, contratar novos produtos ou seguros, constituir créditos e até mesmo reclamações. Em qualquer um dos casos, o cliente deve ser recebido de maneira que fique explícita a sua importância para a instituição como mostram os valores do BST (Simples, Próximo e Justo).

O colaborador deve dar atenção ao cliente para que procure conhecer as suas necessidades e utilizar uma linguagem que seja de fácil compreensão do cliente e informativa acerca dos produtos/serviços. Vale a pena ressaltar a importância do conhecimento dos títulos associados a qualificação e a sua devida utilização para que não haja eventuais problemas com os clientes.

Na parte de cancelamento de contas ou problemas com transações e até alterações em contas era muitas vezes necessário preencher o documento de comunicado de cliente (Anexo I).





Na realização de procedimentos, muitas vezes realizei transferências bancárias e para tal era necessário preencher o documento de requisição de transferência e cheques sobre estrangeiro (Anexo II). Também foram realizadas tarefas para efectuar o cancelamento de cartões, através do documento de cancelamento de cartões (Anexo III).

B) Abertura de Contas Depósito à Ordem (DO) e Manutenção de Intervenientes nas Contas




A abertura de uma conta de DO é o primeiro passo para aqueles que desejam ter uma relação com o Banco, pois é a partir dela que tudo se processa dentro da entidade bancária.

O primeiro passo para abertura de conta é a verificação se o indivíduo já é cliente do Banco, caso o mesmo já esteja no sistema, é necessário efectuar a atualização dos dados onde deve-se tomar atenção à validade do cartão de cidadão (que é de cinco anos) segundo o Banco de Portugal e os vínculos laborais. Na parte da manutenção de intervenientes é possível adicionar, retirar ou substituir titulares de qualquer conta, efectuar mudança de morada. Contudo a pessoa singular/indivíduo que não estiver cadastrado, é preciso criá-lo e para tal são necessários alguns documentos, como se explica de seguida.

Conta de DO singulares:

-  Bilhete de Identidade (BI) ou Cartão de Cidadão;
-  Número de Identificação Fiscal (NIF);
-  Comprovativo de Morada;
-  Comprovativo de Profissão e Entidade Patronal.

Na Conta de DO de titular coletivo são solicitados, para além dos documentos de identificação do representante legal:

-  Documento de Escritura Pública e Certidão do Registo Comercial;
-  Declaração de Início de Actividade Económica;
-  Número de Identificação de Pessoa Colectiva.

Tanto na abertura de conta de DO como na manutenção de intervenientes são impressos os documentos para que possam ser assinados por todos os titulares, finalizando assim a

celebração do contrato entre o cliente e o Banco, onde por muitas vezes preenchi estes documentos para agilizar os processos aos gestores.

Os documentos do processo que os titulares devem preencher são os seguintes:

- ✚ Ficha de Assinaturas – Particulares (Anexo IV);
- ✚ Ficha de Cliente - Pessoa Particular (Anexo V) ou Ficha de Cliente – Pessoa Colectiva em caso de empresas (Anexo VI);
- ✚ Condições Gerais – Cliente Particular;
- ✚ Ficha de Produtos e Serviços;
- ✚ Condições Especiais de Produtos e Serviços;
- ✚ Ficha de Informação Normalizada;
- ✚ Formulário de Informação de Depositante;
- ✚ Declaração de Receção de Documentação;
- ✚ Documento Autónomo;
- ✚ Isenção de Comissões de Campanhas de Cliente.

C) Comercialização e Abertura de Contas Depósito a Prazo (DP)

Diferente das contas de DO, as contas de DP têm associadas uma taxa de juro onde os fundos ficam imobilizados durante um período de tempo; decorrido esse período, a quantia é restituída ao depositante, sendo neste ato acrescido o montante dos juros que foram contratados. O cliente pode resgatar o depósito antes do término do período estipulado, sendo muitas vezes penalizado.

Na sua maioria, os gestores captam e contactam clientes via telefónica de forma a dar-lhes conhecimento da existência de algum produto, e convidam os clientes a visitarem o balcão para lhes prestar melhores esclarecimentos.

Para tal procedimento era necessário preencher os formulários correspondentes, gestão de depósito a prazo, conta poupança e aplicação financeira (Anexo VII) e ficha de informação para atribuição de crédito (Anexo VIII) com os dados do cliente e do empréstimo.

D) Abertura de Contas via Tablet

Para além da abertura de contas em sistema, há o modelo via Tablet. Este modelo tem como objetivos principais: **Simplificar** e reduzir as etapas do processo; **Disponibilizar** ao cliente o número da conta de DO já validada durante o processo; **Reduzir** as incidências que podem ser diferenças entre informações do sistema e documentos digitalizados, datas diferentes ou erros de preenchimento, são características de incidências diárias no Banco; **Proximidade** com o Cliente.

As etapas do processo são as seguintes:

- ✚ Identificar os Intervenientes (Nome, Telemóvel e *email*);
- ✚ Identificar o Produto da conta de DO;
- ✚ Recolher dados obrigatórios e fotografar documentos (BI, NIF ou passaporte, comprovativo de morada, comprovativo de profissão;
- ✚ Aderir ao *NetBanco* (colocar o N° Impresso constante da Brochura no campo “Nr. do Impresso de Adesão ao *NetBanco*”);
- ✚ Recolher as assinaturas nos documentos.

Após todos os documentos estarem assinados, estes são enviados ao Serviço Central, e após serem validadas, passam ao estado “transacção **TB00**” como **Conta Validada**.

Toda a documentação contratual assinada pelo cliente é enviada para o *e-mail* indicado pelo cliente e fica digitalizada no Portal de Contratação.

Após a validação, o cliente recebe um *SMS* com o *International Bank Account Number* (IBAN) da conta e *username* de acesso ao *NetBanco*.

E) Comercialização de Cartões

Quando se processa à abertura de uma conta de DO, tenta-se logo proceder à associação de um cartão de débito ou crédito, consoante o perfil do cliente. Cabe aos colaboradores do Banco divulgarem os cartões aos clientes e promoverem ações para que os mesmos adiram, sendo o atendimento ao público o momento mais oportuno. Os cartões de débito são sempre os mais solicitados, uma vez que permitem movimentar apenas o capital disponível na conta à ordem. Os cartões de crédito são mais difíceis de vender aos clientes, uma vez que lhes está associado um *plafond*, que consiste num limite de capital

que é emprestado pelo Banco ao cliente e que é pago posteriormente pelo cliente ao Banco no ato da fatura.

Durante o período de estágio surgiram campanhas de contas e de cartões de crédito que tinham associadas ofertas para os clientes mediante a sua utilização, de forma a cativarem os clientes a adquirir os cartões e a aderir as contas. Isto aconteceu com o Cartão Mundo 1|2|3, que foi mencionado no capítulo 2.

No caso do cartão de crédito, o cliente deve assinar um documento de proposta de adesão. Depois de analisada e aprovada a proposta de adesão ao cartão e do preenchimento do respetivo formulário (Anexo IX), é efectuado o registo no terminal financeiro através da “transação CT05”.

Após este processo, o cliente recebe o cartão no seu domicílio, a sua ativação pode ser efectuada no balcão através do preenchimento de um documento que é assinado pelo titular do cartão ou através da superlinha ou do *App SantanderTotta*. Posteriormente é efectuado o processo no terminal financeiro, ficando assim o cartão apto a ser utilizado pelo cliente.

F) Colocação de Canais Complementares

Os canais complementares são serviços disponibilizados pelo Banco que não acarretam qualquer custo aos clientes mas que apresentam vantagens, como por exemplo, a adesão ao *NetBanco*. Para o cliente aceder a este serviço é necessário assinar um impresso onde lhe é atribuído um nome de utilizador e um código de acesso, através deste serviço o cliente pode consultar os saldos ou movimentos das suas contas, consultar o Número de Identificação Bancária (NIB) e IBAN, efectuar transferências, requisitar e ativar cheques, ativar cartões, operações estas que facilitam a vida do cliente em não ter necessidade de comparecer ao balcão com rapidez e segurança.

O *APP Santander Totta* tem o mesmo princípio do *NetBanco*, mas é feito exclusivamente para telemóveis, com validação feita através da superlinha que lhes pede alguns dados que são vitais para a confirmação do cliente.

Muitas vezes durante o período de estágio, haviam clientes que solicitavam ajuda na primeira utilização do serviço, bem como na alteração dos códigos de acesso para uma melhor memorização.

G) Auxílio na Utilização dos Equipamentos Automáticos

A agência Guarda Jardim disponibiliza aos seus clientes duas máquinas automáticas, uma *Automated Teller Machine* (ATM) conhecida como Multibanco e uma *Merchant discount rate* (MDR) que é uma máquina de depósitos de cheques, que atualmente só permite a requisição de cheques.

A ATM pode ser utilizada por qualquer pessoa que possua um cartão multibanco para efectuar diversas operações, que vão desde simples levantamentos que são limitados a uma quantia de 400€/dia, sendo 200€ o limite máximo por levantamento, transferências, pagamentos, entre outras.

Apesar de estes equipamentos serem de fácil utilização, há clientes do Banco que têm receio de os utilizar sem o auxílio de um colaborador, pelo que algumas vezes auxiliei clientes que solicitavam apoio.

3.1.2 Actividades Desenvolvidas em *Back-Office*

Em *back-office* foram realizadas diversas tarefas, como as que descreverei brevemente de seguida, entre as quais se salientam, arquivamento de documentos; impressão de dados dos clientes, envio de correspondências e criação de *remedy*.

A) Envio de correspondência

O *BST* dispõe de dois tipos de correspondência:

- ✚ **Correspondência interna**, que consiste no correio enviado e rececionado entre as várias entidades do Banco;
- ✚ **Correspondência externa**, correio recebido e destinado a clientes. Este tipo de correspondência serve muitas vezes para alertar os clientes acerca de eventuais incumprimentos com o Banco, para que estes tenham a oportunidade de regularizar e evitar qualquer agravamento da situação.

B) Envio de *Remedy*

O “*Remedy*” é um canal de comunicação interna utilizado pelos colaboradores através da intranet. Funciona como uma espécie de *e-mail* que é enviado para um determinado

departamento que permite aos colaboradores obter respostas e soluções para responder a problemas e questões levantadas. Geralmente, é solicitada ajuda para resolver problemas que vão desde acessos ao sistema, alteração/atualização de documentos, correções em erros de contas, entre outros.

C) Digitalização de Contas

Após o cliente assinar os papéis referentes à abertura de conta ou atualização de possíveis dados, é necessário que os documentos sejam digitalizados como forma de comprovativo, para que seja efectuada a validação das contas. Para tal, é necessário tomar atenção às instruções de marcar os arquivos como “recebido” antes de proceder à digitalização por meio da impressora.

Deve-se tomar atenção a documentos que são inseridos em conjunto como por exemplo condições gerais de particulares, e ficha de informação normalizada (FIN) em conjunto com formulário de informação do depositante (FID). Também deve-se levar em conta os comprovativos de morada que podem ser substituídos pela carta de condução, e o comprovativo de vínculo laboral (no caso de estudante, serve o comprovante da inscrição na instituição de ensino).

D) Formalização de Processos de Crédito

Os processos que dizem respeito ao crédito à habitação são processos de extrema complexidade e que demoram imenso tempo na sua elaboração, pois é necessária muita documentação de suporte.

Nos processos com os quais tive contacto, a minha tarefa consistiu basicamente em preencher o formulário de processo de crédito à habitação (anexo X) e organizar os documentos e verificar se algum deles estava em falta, para que o mesmo fosse solicitado aos clientes. Após os documentos organizados é necessário criar o processo no terminal financeiro, inserindo os dados dos proponentes e os valores associados ao crédito, para que posteriormente pudessem ser encaminhados para análise, podendo o processo ser aprovado ou recusado.

E) Reunião Semanal

Todas as segundas-feiras, após o horário do expediente, todos os colaboradores dirigem-se à sala de reunião com o Gerente de Balcão. Nesta, é realizada uma análise da semana anterior para identificar os aspetos bons e menos bons, a fim de que sejam corrigidos a tempo.

Para além desta análise, também é planeada a semana seguinte, pautando-se sempre pelos objetivos que o BST propõe aos colaboradores.

Nesta reunião o gerente do balcão mostra aos colaboradores a posição da agência em relação às outras e quais objetivos que faltam cumprir, bem como meios para atingi-los.

É de destacar que a relação entre o gerente do balcão e dos colaboradores é muito amigável, este auxilia imenso os gestores no cumprimento de metas e em sugestões para melhoria de desempenho e organização de agenda.

Como estagiária do Banco, fui convidada a participar destas reuniões, mas quase sempre como ouvinte e, podendo fazer anotações.

F) Contacto Telefónico

O atendimento telefónico foi uma das tarefas que executei durante o período de estágio, sendo este um meio de comunicação bastante utilizado. Quando efetuava ou recebia chamadas, a primeira coisa a fazer era a apresentação do Balcão ao cliente com simpatia (Ex: Banco Santander Totta – Agência da Guarda Jardim, fala Nathalia, em que lhe posso ser útil). De seguida, tentava saber o que o cliente pretendia e se pudesse ajudava o cliente, noutros casos reencaminhava-o para outro colaborador.

O contacto telefónico realizado pelos gestores, tem o intuito de convidar os clientes para irem até ao balcão, ou dizer se há algum problema com algum processo que está a ser tratado. No meu caso os contactos telefónicos foram realizados a estudantes universitários que deixaram de utilizar os serviços digitais do Banco (*NetBanco/App Móvil*), porque para o Santander é de extrema importância manter os clientes conectados com o Banco, uma vez que facilitam a visualização de saldos e permite que os clientes percamos cada vez menos tempo em filas para realizar transferências e operações que podem ser realizadas através dos serviços digitais.

G) Arquivo do Banco

No que diz respeito ao arquivo do Banco, podemos diferenciá-lo de duas formas, sendo arquivo o local onde a instituição preserva os documentos resultantes das actividades do Banco. O primeiro localiza-se na parte superior da agência e diz respeito a casos que ainda não possuem uma solução e precisam ser tratados com prioridade, consoante a data e tipologia.

O outro arquivo existente na agência, diz respeito aos casos que já foram solucionados, sendo que a agência conta com dois deles, que contêm documentos e informações importantes sobre os clientes. Estes são mantidos de forma organizada para que em qualquer altura sejam consultados de forma rápida e eficaz. Os arquivos são divididos por datas: se localizam na parte superior do balcão são documentos de até três meses organizados em micas (separados por data); os demais estão localizados no piso inferior, onde arquivos até seis meses permanecem na agência. Os documentos com prazo superior aos citados são enviados ao arquivo central do Banco que localiza-se em Lisboa.

O arquivamento de documentos não foi uma das actividades mais relevantes do estágio, mas estava presente no quotidiano com casos que já estavam solucionados e que precisavam de ser arquivados, Por vezes foi-me solicitada ajuda para realização desta tarefa.

No geral, as actividades que foram desenvolvidas ao longo do período de estágio foram aquelas definidas pelo Sr. Diretor de Balcão. Nota-se uma grande diferença entre o estágio curricular que foi desenvolvido no BST e o que desenvolvi no Brasil.

Este estágio curricular tinha como principal objetivo a observação do dia-a-dia dos gestores, porque muitas vezes estes não dispunham de tempo para poder delegar funções aos estagiários e também porque a agência não possuía estrutura para acomodar-nos.

Além do mencionado acima, esta foi uma experiência muito positiva, pois pude perceber como funciona o quotidiano dos bancários, bem como a forma de funcionamento das taxas bancárias e das diferenças/barreiras que existem entre ambos os países, Brasil e Portugal.

Concluindo, gostei muito da experiência que tive no Banco e, com o pouco que executei aprendi, por exemplo, como tratar os clientes de forma adequada, como os bancários fazem para identificar as necessidades dos clientes, a forma como eles abordam e convencem os clientes consoante os produtos em campanha.

CAPÍTULO 4 - ANÁLISE DO CRÉDITO À HABITAÇÃO

Neste capítulo é feita uma breve análise do setor bancário e de um dos principais serviços bancários: A concessão de crédito à habitação.

4.1 Setor Bancário

O mercado bancário é caracterizado por ser um mercado de oligopólio, onde suas principais características são⁶:

- ✚ Pequeno número de firmas produtoras (ou ainda que existindo um número significativo de empresas, poucas dominam o mercado);
- ✚ Produtos homogêneos ou diferenciados, mas com substitutos próximos;
- ✚ As firmas têm uma considerável influência sobre os preços dos produtos no mercado;
- ✚ Barreiras à entrada e saída de empresas no mercado, com lucros económicos tanto no curto como no longo prazo.

O oligopólio pode ainda ser definido em oligopólio concentrado (pequeno número de empresas no setor) ou oligopólio competitivo (pequeno número de empresas domina um setor com muitas empresas).

O mercado de oligopólio tem o poder de fixar os preços de venda dos seus produtos pelo facto de existir um número reduzido de empresas dominantes no mercado, defrontando-se com procuras inelásticas⁷, o que significa que os consumidores têm baixo poder de reação a alteração de preços. Neste tipo de estrutura, há uma interdependência entre as empresas, a alteração de preço ou qualidade de uma afeta, diretamente, as demais organizações de um determinado ramo.

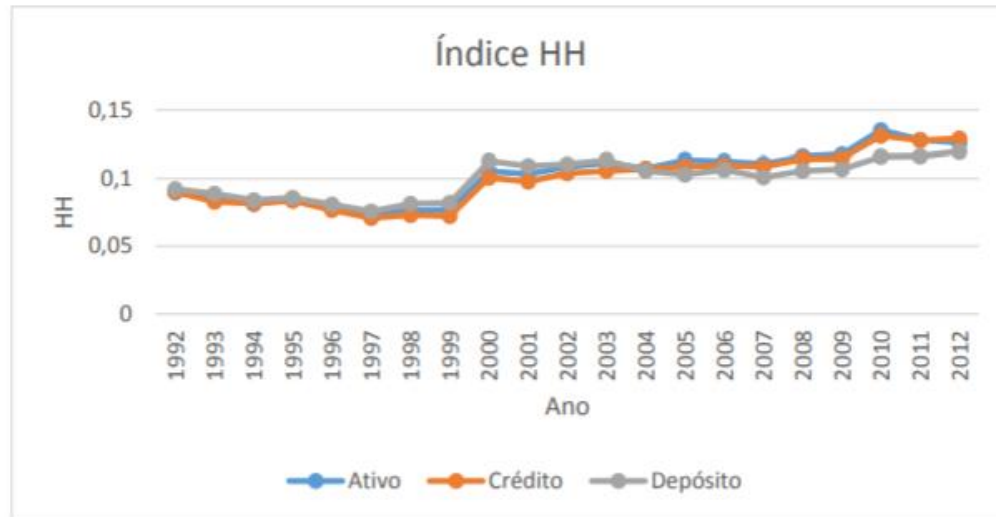
Abaixo apresenta-se o índice *Herfindahl–Hirschman* (mais conhecido como índice HH), para o sector da banca em Portugal. Este índice nada mais é do que uma medida da concentração das empresas, sendo esta medida relativa à indústria. A finalidade deste indicador é mostrar o grau de concentração e de concorrência entre elas.

⁶ Fonte EBAH página da internet, publicado em 2012.

⁷ A quantidade demandada não responde com intensidade a alterações nos preços.

No caso do gráfico, o índice expõe dados relativos aos anos de 1992 a 2012 e é possível perceber um aumento nos índices de concentração bancária em Portugal.

Gráfico 1 Índice HH da Banca em Portugal.



Fonte: Silvio Costal, 2014 (Costal, 2014).

De seguida caracteriza-se a oferta de um dos produtos mais importantes das instituições bancárias: a concessão de crédito à habitação.

4.2 Definição de Crédito à Habitação

O crédito à habitação nada mais é do que um contrato que consiste no empréstimo de capital entre a instituição de crédito e o cliente por um período previamente estabelecido, tendo por objetivo a aquisição, construção e até realização de obras em uma habitação que seja permanente, secundária ou para arrendamento. Pode ainda ser utilizado para aquisição de terrenos.

Existem duas modalidades quanto à taxa de juro aplicada ao crédito à habitação: o regime de taxa variável (quando a taxa de juro se altera ao longo da vida do contrato do empréstimo e ocorrendo sempre que houver alteração do valor indexante, ou seja, alteração na taxa euribor) e o regime de taxa fixa (neste caso o cliente sabe até o fim do empréstimo quanto pagará de taxa de juro). Geralmente o regime de taxa fixa é utilizado para empréstimos de curto prazo.

4.3 Amortização do crédito

Amortização é o ato de extinguir uma dívida que o cliente possua através de pagamentos feitos periodicamente, ou seja, é o ato de saldar uma dívida, facilmente entendida como a soma do reembolso do capital ou do pagamento dos juros do saldo devedor.

Na modalidade do crédito à habitação, o cliente pode amortizar parte do empréstimo em qualquer data de pagamento de suas prestações, devendo o mesmo avisar a instituição de crédito com antecedência de pelo menos sete dias úteis. Para realização da amortização, a instituição pode cobrar uma comissão máxima que corresponde a 0,5% do capital que é reembolsado, no caso de contratos com taxa de juro variável; ou 2%, em contratos de taxa fixa (Banco de Portugal, 2017).

A amortização pode ser realizada a fim de diminuir o montante do capital em dívida, ou para pagar a totalidade do restante do empréstimo.

4.4 Taxas indexadas

Existem algumas taxas utilizadas no crédito à habitação que importa definir:

✚ **Spread** entende-se por *spread* o lucro que o Banco tem em cima dos créditos, por definição e tradução “margem”, ou seja não é mais do que uma taxa que o banco cobra tanto de pessoa física quanto jurídica na hora de conceder um empréstimo, equivalendo a diferença entre o que os bancos pagam na captação de recursos e o que eles cobram.

✚ **Euribor** segundo o Banco de Portugal, taxa euribor significa *Euro Interbank Offered Rate* – Taxa de juros média que concorrem vários bancos, e é válida para depósitos entre eles, onde para o cálculo dos juros dos depósitos considera-se o número real de dias decorridos, em proporção do ano de 360 dias. Baseia-se na média das taxas de juros praticadas em bancos europeus.

Estas taxas são influências não só pelos juros médios praticados entre os bancos, mas também pela oferta e procura, bem como por fatores económicos como crescimento da economia e nível de inflação.

✚ **Taxa Anual Nominal (TAN)** é a taxa que deve aparecer em qualquer contrato de crédito e esta perdura por um ano. Em casa de aplicada a um crédito habitação com taxa variável, esta taxa é igual ao valor do indexante, que em sua maioria é

a taxa Euribor como dito anteriormente, acrescida do *spread*. Já no caso de crédito a taxa fixa, o banco pode fixá-la sem depender dos valores do indexante.

- ✚ **Taxa Anual Efetiva (TAE)** como o próprio nome já sugere, esta taxa representa o custo anual de um empréstimo em função do montante em dívida ou a remuneração de um depósito.

É por meio desta taxa que é possível estabelecer comparações entre o custo efetivo do crédito habitação oferecido pelos bancos, uma vez que tem em conta os encargos do pedido de empréstimo, bem como juros, despesas de processo e comissões, esta não reflete encargos referentes a seguros ou qualquer outro produto que esteja associado ao crédito, diz respeito somente aos encargos do pedido de empréstimo.

- ✚ **Taxa Anual Efetiva Revista (TAER)** o conceito é o mesmo que o da TAE, mas esta está associada caso haja algum produto que permita baixar o *spread* bancário. Como protocolos de redução com médicos, enfermeiros e funcionários públicos no caso do BST.

Na tabela 3 é possível observar as taxas que são aplicadas pelos principais Bancos a operar na cidade da Guarda para determinar as taxas de juros do crédito habitação.

Tabela 3: Comparativo entre Taxas Variáveis Aplicadas a Clientes com Risco Favorável⁸

Banco	Indexante	Spread Max.	TAE Max.
Santander Totta	EURIBOR 12 meses	2%	4,4%
Millenium BCP	EURIBOR 12 meses	2%	2,4%
Caixa Geral De Depósitos	EURIBOR 12 meses	4,2%	2,3%
Crédito Agrícola	EURIBOR 12 meses	2,2%	2,7%
BPI	EURIBOR 12 meses	3,15%	3,3%
Montepio	EURIBOR 12 meses	2,6%	3,5%

Fonte: Elaboração Própria.

Vale ressaltar que as taxas aplicadas pelos principais Bancos, são muito competitivas, sendo estas as taxas máximas que vigoram e que podem sofrer alterações consoante protocolos estabelecidos pelas diferentes instituições.

⁸ Todos os dados foram retirados do preço dos Bancos referidos.

A tabela 4 estabelece uma comparação entre as despesas associadas ao processo de crédito à habitação nas mesmas instituições.

Tabela 4^o: Taxas de Comissão do Processo

Banco	Comissão de Dossier	Despesa de Avaliação
Santander Totta	280€ + 4% (I.S.)	230€ + 23% (IVA)
Millenium BCP	290€ + 4% (I.S.)	220€ + 23% (IVA)
Caixa Geral De Depósitos	175€ + 4% (I.S.)	230€ + 4% (I.S.) + 23% (IVA)
Crédito Agrícola	290€ + 4% (I.S.)	200€ + 4% (I.S.) + 23% (IVA)
BPI	280€ + 4% (I.S.)	228€ + 23% (IVA)
Montepio	280€ + 4% (I.S.)	210€ + 23% (IVA)

Fonte: Elaboração Própria.

Nota-se que as despesas com comissão de dossier (Custos de análise do crédito), despesas de avaliação e escrituração são muito próximas entre todos os bancos, não sendo, à partida este um fator de grande diferenciação e dominante na hora da escolha do Banco para realização do crédito. Podemos então considerar a saúde financeira da instituição bancária e assumir que os clientes levam em conta a estabilidade bancária para realização do crédito e os níveis de *rating*¹⁰.

Contudo, observando o dia-a-dia do Banco e a conversar com alguns clientes, estes critérios na prática não parecem fazer grande diferença para aqueles que desejam efectuar depósitos associados a um crédito à habitação, pois nos termos do artigo 8.º, n.º 1 “*Qualquer credor, seja qual for a natureza do seu crédito, pode requerer, em relação à*

⁹ Todos os dados foram retirados do site dos Bancos referidos.

¹⁰ Classificação de risco, refere-se ao mecanismo de classificação da qualidade de crédito de uma empresa, um país, um título ou uma operação estruturada.

empresa que considere economicamente viável, a aplicação da providência de recuperação adequada, desde que se verifique algum dos seguintes factos reveladores da situação de insolvência do devedor: a) Falta de cumprimento de uma ou mais obrigações que, pelo seu montante ou pelas circunstâncias do incumprimento, revele a impossibilidade de o devedor satisfazer pontualmente a generalidade das suas obrigações” de acordo com o **CPEREF, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 132/93, de 23 de Abril** o crédito fica liquidado em caso de falência da instituição bancária, por ser considerado um activo do banco, então este passa a ter um credor diferente. Mediante a este facto é que os clientes dizem com frequência que escolhem o Banco por outros fatores diferenciadores.

Para o procedimento da análise, foram observados clientes que executaram o crédito na banca juntamente com gestores de carteiras com conhecimentos suficientes para poder afirmar que o fator preponderante para a decisão do cliente está centrado no *spread* bancário aplicado, no *cross selling*¹¹ oferecido pelo Banco, despesas com escrituras e a obrigatoriedade dos seguros, pois os clientes avaliam também as parcelas mensais a serem cobradas pelos bancos e a cobertura oferecida por tal seguro.

Quanto às despesas com escrituração (entendida como a formalização por meio da escritura de compra e venda de um imóvel), esta dá-se por meio do registo em cartório ou conservatórias, existindo três modalidades:

- ✚ **Casa pronta:** foi instituída para ajudar no momento da escritura uma vez que centraliza o processo e permite que sejam efectuados também pagamento dos impostos, vale lembrar que o custo é igual em todos os bancos, que é de €375, no caso de compra com capitais próprios (Barbosa, 2016).
- ✚ **Notário:** O notário é um jurista, e está sempre presente na celebração de contratos, que são redigidos um a um, à medida dos interesses. Os honorários do notário são calculados com base no custo efetivo do serviço prestado, tendo em consideração a natureza dos atos e a sua complexidade. É um processo simplificado, com menos formalidades; deixa de ser necessário ir à conservatória, porque o negócio jurídico

¹¹ É a prática em que você oferece a clientes existentes produtos complementares àqueles que já foram ou estão a ser adquiridos.

é celebrado perante o notário, que imediatamente procede à realização do registo (Notário, S.D.)

✚ **Própria instituição:** O BST é um dos poucos bancos que realiza a escrituração através do próprio banco, sendo um diferencial para os seus clientes, permitindo-lhe economizar tempo, uma vez que o Banco realiza todos os procedimentos necessários.

Outros custos que estão diretamente associados ao crédito à habitação são os seguros. Estes podem variar de acordo com a necessidade do cliente, idade e seguradora que o Banco trabalha.

Existe a percepção de que as taxas definidas acima continuam a ser o principal fator de escolha entre os clientes, esta só foi possível perceber com a ajuda de um dos gestores *select* que realiza diariamente processos relacionados com o crédito à habitação, esclarecendo-me todas as dúvidas relativas ao crédito, bem como, seu funcionamento e os factores que influenciam a escolha dos clientes. A taxa euribor aplicada ao crédito é uma taxa fixa estabelecida pelo BC e o BST utiliza a média da euribor diária para vigorar a taxa anual, já no que diz respeito ao *spread*, entende-se por lucro que o banco obtém com o crédito, este nada mais é do que a taxa de juros que é aplicada sobre cada parcela a ser paga pelo cliente ao Banco.

Apesar de o *spread* máximo de alguns bancos ser inferior ao BST, o Banco oferece diversos protocolos que reduzem o *spread*, sendo um deles relacionado com o *cross-selling* da conta MUNDO 123, onde o *spread* pode diminuir em até 1,25% caso seja cliente desta conta e cumpra com algumas obrigações como, domiciliação de ordenado, possua um cartão de crédito e um seguro no Banco, há também protocolos com a ordem dos médicos/enfermeiros/engenheiros que também podem reduzir o *spread* bancário.

4.5 Situações de Incumprimento do Devedor

É imprescindível que o cliente cumpra com o contrato do crédito acordado. Caso o cliente não disponha de rendimentos suficientes para efectuar o pagamento dos encargos com o crédito à habitação, este pode recorrer a fundos como PPR, PPE, poupança dentre outros que estejam aplicados no BST ou até em outras instituições bancárias, lembrando que as instituições de crédito mutuantes não podem cobrar comissões pelo processamento do

pagamento de prestações de crédito à habitação com os fundos resgatados do plano de poupança. (Banco de Portugal, S.D.).

Assim torna-se de extrema importância a avaliação com muita atenção, antes da concessão do crédito sobre as condições do cliente, se ele possui capacidade financeira para efectuar o pagamento mensal das prestações, comprovativos de empregabilidade e se o valor se enquadra em seu rendimento mensal, a fim de evitar clientes devedores no Banco.

O risco de crédito é um dos riscos mais importantes no sector bancário, que pode ser:

- ✚ **Risco de incumprimento:** É um dos principais riscos, este está associado com o não cumprimento do valor em dívida num certo período de tempo, nomeadamente, atrasos no pagamento, falência ou liquidação do devedor.
- ✚ **Risco de concentração:** Como o próprio nome já sugere, este refere-se a possibilidade de perdas em função da concentração de empréstimos a mutuários que enquadram-se na área de risco de incumprimento.
- ✚ **Risco de Mercado:** Todas as instituições estão sujeitas aos riscos de mercado, que consiste na possibilidade de ocorrer perdas como é o caso das alterações de taxas de juro, taxas de câmbio, de preços do mercado acionista e mercadorias.

Deste modo, pode-se afirmar que o risco de mercado deriva de potenciais perdas nas carteiras de negócios (*trading book*) ou investimentos, decorrentes das alterações às condições económicas e financeiras do mercado.

- ✚ **Risco de liquidez:** Segundo Alcarva, (2011:70), *“A gestão de um adequado grau de liquidez é uma das preocupações centrais das instituições financeiras. Um dos aspetos críticos no negócio bancário é precisamente o processo de transformar os fundos de curto prazo e colocá-los a médio e a longo prazo. Uma adequada gestão de liquidez representa a capacidade de as instituições continuarem a financiar a sua atividade creditícia e fazer frente ao vencimento das suas responsabilidades. Ou, num sentido mais lato, pode-se afirmar que o risco de liquidez é o resultado do desajustamento entre os padrões de maturidade dos ativos e dos passivos dos bancos.”*

4.6 Clientes Irregulares

Para a banca são considerados clientes irregulares aqueles que deixam o crédito/prestação em vencimento por mais de três meses, sem efectuar qualquer pagamento e uma das estratégias do banco para minimizar estes impactos é evitar concederem empréstimos a clientes que tem potencial capacidade de endividamento ou que são demasiado arriscados. Para tal, é necessário que esta verificação se proceda na fase inicial, bem dizendo, no momento em que o cliente vai até a banca solicitar o crédito.

Na banca, os créditos vencidos, são chamados de “não produtivo” mais uma vez, este ocorre após o prazo de 90 dias sem que o mutuário tenha procedido ao pagamento das prestações acordadas.

Muitas vezes estas situações ocorrem por falta de recursos da parte do mutuário, por exemplo, perda de emprego, ou redução de suas fontes de vencimentos, até situações de que não estavam programadas no orçamento.

Para reduzir os impactos dos créditos não produtivos, um banco dispõe de um conjunto de opções, sendo a principal delas a renegociação dos empréstimos, podendo esta funcionar para reduzir as prestações a serem pagas mensalmente pelo mutuário aumentando o número de anos das parcelas, ou diminuindo por um período para que o mutuário consiga se estabilizar e retomar o pagamento das parcelas.

“Um banco pode também decidir vender os créditos não produtivos a investidores, que, por norma, solicitam um desconto no valor. É certo que o banco pode ter uma perda nessa transação, mas a anulação de um crédito, em regra, gera uma perda muito mais elevada.” (Banco Central Europeu, S.D.)

Se nenhuma das soluções apresentadas pela instituição forem passíveis de solução, os bancos podem optar pela via judicial para tentar recuperar, pelo menos, parte do montante em dívida ou efectuar anulação do crédito que consiste em corrigir este valor do balanço.

4.7 Lucro Sobre o Crédito

Os lucros bancários sobre o crédito à habitação num primeiro momento dependem exclusivamente do *spread* que é determinado pela instituição de crédito, designadamente em função do seu custo de financiamento, do risco de crédito do cliente e da relação entre o montante do empréstimo e o valor do imóvel.

Mas, no caso dos contratos de crédito à habitação, a instituição de crédito não pode fazer depender a concessão de um crédito da contratação de outros produtos ou serviços o chamado *cross-selling*. Esta pode contudo, propor ao cliente a redução dos custos do empréstimo mediante a contratação facultativa de outros produtos financeiros (por exemplo, domiciliação do ordenado, cartão de crédito, e principalmente seguros).

Um exemplo muito frequente observado no banco Santander Totta é que a instituição de crédito apresenta um *spread* base para o contrato que pode ser reduzido caso o cliente opte por produtos e serviços bancários, como é o caso dos protocolos com médicos e enfermeiros, e clientes que fazem parte da conta Mundo 1|2|3. No entanto, a instituição de crédito não deve propor a aquisição de produtos que envolvam risco de capital. Durante a vida do empréstimo, o cliente bancário deve ter em atenção que se vier a desistir de algum desses produtos ou serviços, a instituição de crédito poderá aumentar o *spread* do empréstimo até ao valor do *spread* base. No entanto, isto só pode ocorrer no prazo de um ano após o momento em que o cliente cancelou esses produtos ou serviços.

Conclusão

O período de estágio veio revelar-se um marco na experiência profissional de um estudante, onde é possível aprender a importância de observar, pensar e saber aplicar os conhecimentos da vida e, sobretudo, os conhecimentos académicos adquiridos ao longo do curso de gestão.

Estes quatro meses de estágio foram bastante enriquecedores, uma vez que aperfeiçoei estratégias de como abordar os clientes, apresentar os produtos, e conseguir perceber a importância que os colaboradores tem para o Banco e das estratégias criadas por cada um para atingir os objetivos que são propostos semanalmente pelo Banco.

Durante o estágio, foi possível perceber que o dia-a-dia num balcão caracteriza-se por grandes mutações condicionadas por diversos fatores, como por exemplo, variações de taxas de juros e taxas de produtos que acabam por afetar os clientes do banco, sejam elas para realização de depósitos ou execução de créditos. Também foi possível constatar a importância da leitura diária do jornal do banco, onde consta sempre informação sobre as alterações dos preços aplicados.

No dia-a-dia do Banco, sempre me foi salientado que existe uma concorrência bastante expressiva entre os Bancos, mas o Banco Santander Totta está na linha da frente quanto à qualidade de oferta de serviços, sendo considerado o “Melhor Banco em Portugal” e de grande preferência entre os Portugueses.

No entanto, o estágio despertou-me um grande interesse em compreender o funcionamento do crédito à habitação que é solicitado ao Banco com muita frequência. Por meio da análise realizada no capítulo 4, pude perceber que os Bancos executam comissões iniciais de forma muito próxima e o fator diferenciador é basicamente o *spread* cobrado pelo Banco em conjunto com os seguros que são oferecidos aos clientes, não sendo sempre levado em conta a posição do Banco, uma vez que a saúde do Banco não implica no incumprimento do crédito.

A experiência do estágio foi muito positiva e diferente, pois por ser um estágio curricular foi de grande observação e muita conversa com os colaboradores para compreender a fundo o dia-a-dia deles. O grupo de trabalho que me acompanhou mostrou-se sempre disponível para me ensinar e sobretudo enriquecer-me com conhecimentos diversos, quer a nível profissional quer a nível pessoal.

Concluindo, esta foi uma experiência muito gratificante, ainda mais por ser num país com uma cultura e costumes e daquelas que caracterizam o meu país de origem, com uma política económica diferente da qual estou inserida no meu país de origem.

Por isso não quero deixar de agradecer, mais uma vez, à Grande equipa do Santander Totta – Guarda Jardim por todo o ensinamento, apoio, tempo despendido para ensinar as atividades bancárias, a amizade e por ter-me ajudado a sentir-me em casa, pois muitas vezes fui tratada como parte da família dos colaboradores.

Bibliografia

- Banco Central Europeu. (12 de Setembro de 2016). Obtido em 15 de Junho de 2017, de Banco Central Europeu: <https://www.bankingsupervision.europa.eu/about/ssmexplained/html/npl.pt.html>
- Conceito. (20 de Setembro de 2013). Obtido em 18 de Março de 2017, de Conceito: <http://conceito.de/banco-de-investimento>
- EBAH. (15 de Maio de 2012). Obtido em 21 de Junho de 2017, de EBAH: <http://www.ebah.pt/content/ABAAAAH6EAE/oligopolio>
- Info Money. (30 de Abril de 2008). Economia Uol. Obtido em 01 de Abril de 2017, de Economia Uol: <https://economia.uol.com.br/ultnot/infomoney/2008/04/30/ult4040u11480.jhtm>
- João Barbosa. (14 de Julho de 2012). Doutor Finanças. Obtido em 15 de Junho de 2017, de Doutor Finanças: <https://www.doutorfinancas.pt/creditos/credito-habitacao/custos-comprar-casa/>
- Notarios. (23 de Fevereiro de 2009). Obtido em 15 de Junho de 2017, de Notarios: <http://www.notarios.pt/OrdemNotarios/PT/PrecisoNotario/Casa+Simples+Casa+Segura+-+FAQs/>
- OBS Lab. (30 de Janeiro de 2017). Observador. Obtido em 25 de Março de 2017, de Observador: <http://observador.pt/2017/01/30/santander-totta-um-banco-conquistador-de-premios/>
- OROC. (de de 2017). OROC. Obtido em 01 de Maio de 2017, de OROC: <http://www.oroc.pt/fotos/editor2/Revista/69/Gestao.pdf>
- Portal OA. (S.D. de S.D. de 2009). Obtido em 21 de Junho de 2017, de Portal OA: <https://portal.oa.pt/upl/%7B67c5eeee-9199-425a-b59b-1122f6542bba%7D.pdf>
- Que Conceito. (S.D de S.D de S.D). Obtido em 18 de Março de 2017, de Que Conceito: <http://queconceito.com.br/peseta>
- Santander Totta. (S.D. de S.D. de S.D.). Obtido em 13 de Maio de 2017, de Santander Totta: http://www.santander.com/csgs/Satellite?pagename=CFWCSancomQP01%2FGSInformacion%2FCFQP01_GSInformacionDetalleImpresion_PT47&appID=san

tander.wc.CFWCSancomQP01&canal=CSCORP&empr=CFWCSancomQP01&leng=es_ES&cid=1278677205483.

Sell More. (18 de Novembro de 2013). Obtido em 21 de Junho de 2017, de Sell More: <https://www.sellmore.com.br/o-que-e-cross-selling-e-up-selling/>

RODRIGUES, M. R. A., TORRES M. C. S., FILHO J. M., LOBATO. D. M, Estratégia de empresas. 9.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2009. 528p

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO I - COMUNICAÇÃO DE CLIENTE _____	1
ANEXO II - REQUISIÇÃO DE TRANSFERÊNCIAS E CHEQUES SOBRE O ESTRANGEIRO _____	3
ANEXO III - CANCELAMENTO DE CARTÕES _____	5
ANEXO IV – FICHA DE ASSINATURA – PARTICULARES _____	7
ANEXO V - FICHA DE CLIENTE – PESSOA PARTICULAR _____	10
ANEXO VI - FICHA DE CLIENTE – PESSOA COLECTIVA _____	13
ANEXO VII - GESTÃO DE DEPÓSITO A PRAZO, CONTA POUPANÇA E APLICAÇÃO FINANCEIRA _____	16
ANEXO VIII - FICHA DE INFORMAÇÕES PARA ATRIBUIÇÃO DE CRÉDITO – CLIENTES PARTICULARES _____	18
ANEXO IX - PROPOSTA DE ADESÃO CARTÃO DE CRÉDITO – PARTICULARES _____	21
ANEXO X - PROCESSO DE CRÉDITO HABITAÇÃO _____	24

ANEXO I – COMUNICAÇÃO DE CLIENTE



COMUNICAÇÃO DE CLIENTE

Data	Baixão	N.º Conta
------	--------	-----------

Nome

Para presente solicitamos que

Anexo/s

Assinatura(s) do(s) Cliente(s)

(Conforme Ficha de Assinaturas)

Zona Reservada ao Banco

Conferido por:
(Assinatura/N.º Emp)

Data

Banco Santander Totta, S.A. - Registo Comercial nº 120 886 - 3.ª Secção - 1.ª Subsecção - 1200 - Lisboa
 N.º de Identificação Fiscal: 500 000 000 - N.º de Registo: 120 886 - 3.ª Secção - 1.ª Subsecção - 1200 - Lisboa
 N.º de Registo: 120 886 - 3.ª Secção - 1.ª Subsecção - 1200 - Lisboa

**ANEXO II – REQUISIÇÃO DE TRANSFERÊNCIAS E
CHEQUES SOBRE O ESTRANGEIRO**



REQUISIÇÃO DE TRANSFERÊNCIAS E CHEQUES SOBRE ESTRANGEIRO

SEPA (preencher quadros 1 e 2) **Prioridade:** NORMAL
 Internacional (Moeda Estrangeira ou Euro para país não aderente a SEPA) (preencher quadros 1 e 3) URGENTE (Crédito no Banco Beneficiário próprio da, dependente da hora de aceitação)

U. O. Origem	Designação

IBOS (preencher quadros 1 e 3) TARGET 2 (preencher quadros 1 e 3) Cheque sobre estrangeiro (preencher quadro 1)

1 - DADOS GERAIS

(Consultar informação do seu interesse na página 2) IBAN (Identificador Único de conta suporte ao débito a efectuar)

(Os campos de texto livre devem ser preenchidos com maiúsculas)

Ordenador: Nome
 Beneficiário: Nome (Dado obrigatório-indicar o nome completo sem abreviaturas)
 Morada
 Localidade País

Identificador Único do Beneficiário (obrigatório para Transferências)

IBAN (BANCO SANTANDER TOTTA)
 IBAN (SEPA OIC) / Outro (Identificação do Beneficiário/Conta)
 Montante Moeda (Ver códigos de moeda na página 2)
 Extensão

2 - TRANSFERÊNCIA SEPA (Divisa única - EUR) (c)

Código Operação Ordenados/(SALA) Pensão/(PENS) Fornecedores/(SUPP) Outros (d) _____
 (Categoria Motivo Transferência)
 Periodicidade Pontual Semanal Mensal Bimensal Trimestral Semestral Anual
 Data Início . . Nº prestações Data Fim . . (obrigatório se nº prestações não preenchido)
 Inform. Adicional (a)
 BIC Email Ordenante Criação Ordem Ordem não concretizada Email SMS
 (Banco Transfronteiro - Obrigatório até 01/02/2016)
 Ref Extracto
 (se preenchido, a informação que constar nas 12 primeiras posições será mostrada no extracto de conta junto do Banco Santander Totta, S.A.)

3 - TRANSFERÊNCIA TARGET 2 / IBOS / INTERNACIONAL

BIC Banco Localidade/País
 Refer. Ordenador INTC - Intra-Companhia/Grupo
 (So aplicável em operações IBOS)
 Inform. Adicional (a)
 Despesas (b) (SHA) Partilhadas OUR - Sem despesas para o Beneficiário *Declaração para Operações ao abrigo da Directiva nº 2007/64/CE) BEN - A cargo do Beneficiário (apenas permitidas para operações não abrangidas pela Directiva nº 2007/64/CE)

* Declaro serem estas as condições acertadas com o Beneficiário e existir uma operação cambial associada.

A PREENCHER PELO BANCO (Transferências e Cheques com conversão de Moeda)

D. Valor Câmbio Contratado: / / Nº Aut Câmbio Contratado:
 A Data de Recepção será o momento da entrega desta requisição em Ordem, a ser cumprida se entregue até às 14.00 horas. Para além dessa hora será considerado como Dia de Recepção o dia útil bancário seguinte.

Assinatura (s)	Recebido e Conferido por: (Assin./Nº Emp)	Autorizado por: (Assin./Nº Procuração Legítima)
	Hora <input type="text"/> : <input type="text"/>	
Data <input type="text"/> . <input type="text"/> . <input type="text"/>	Data <input type="text"/> . <input type="text"/> . <input type="text"/>	Data <input type="text"/> . <input type="text"/> . <input type="text"/>

a) Preencher somente quando se pretenda que seja transmitida a informação ao Banco do beneficiário de forma a que este a possa disponibilizar ao beneficiário se solicitado; (b) No caso de omissão do tipo de despesas ou de regime não aplicável, o Banco procederá à execução da transferência com o regime de despesas partilhadas (SHA); (c) Nas transferências SEPA as despesas são sempre partilhadas; (d) Se selecionado deverá ser considerado o Código ISO do Motivo da Transferência-Norma ISO20022 caso contrário não terá especificação da Transferência

BANCO SANTANDER TOTTA, S.A. - Capital Social: 2.750.777.284€ - C.E. (Incluída) 4087, Normal 131 - Rua do Brasil 8, 2805-501 Lisboa
 BST-IE-50006682 (CS0302016)

ANEXO III – CANCELAMENTO DE CARTÕES



CANCELAMENTO CARTÕES

Data	Número Conta D.O.

(Zonas a Sombreado a Preencher pelo Banco)

Balcão				Número do Cartão				Tipo de Cartão	Validade
Cód.									

Nome do Titular

Motivo de Participação

<input type="checkbox"/> Roubo (*)	<input type="checkbox"/> Perda	<input type="checkbox"/> Extravio CTT	<input type="checkbox"/> Uso Abusivo
<input type="checkbox"/> Outros _____			

(*) Casos de Roubo deverá participar a Polícia e facultar cópia da participação ao Banco

Dados da Ocorrência

Data	Hora	Local	País

Observações: _____

Cartão assinado	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	Entidades já contactadas:
Pin junto	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> SIBS <input type="checkbox"/> Unice Outra _____
Participação Polícia	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	Pretende Substituição <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

Último movimento efectuado

Comerciante	Local		
_____	_____		
Montante	Data		

Ações já tomadas pelo Balcão: _____

BANCO SANTANDER TOTTA S.A. - Capital Social: 1.000.000.000 € - C.A. 0311 - Sede Social: Rua de Torres, 41 - 1050-083 LISBOA. **Serviços Centrais**

Mod. 10007880 (17/03)

Assinatura do Cliente	Conferido por: (Assinatura/Nº Emp)
_____	_____
(Conforme Ficha de Assinaturas)	

ANEXO IV – FICHA DE ASSINATURA – PARTICULARES



FICHA DE ASSINATURAS-PARTICULARES
SIGNATURE CARD PRIVATE CUSTOMERS

Data / Date

N.º Conta / Account Nr

Condições de Movimentação
/ Handling Conditions

Por favor, antes de assinar leia atentamente as Indicações de Preenchimento.
Please read carefully the instructions before starting to complete this card

Identificação dos Intervenientes

Assinatura dos intervenientes

Nome
Name

(A)

Doc. Identificação

N.º Cliente - F -

Data

(b)

Tipo Intervenção:

Ordem Intervenção:

Nome

(a)

Doc. Identificação

N.º Cliente - F -

Data

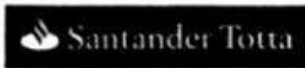
(b)

Tipo Intervenção:

Ordem Intervenção:

Santander Totta, S.A. - Caixa Postal 1106, 11000-000, Lisboa - Portugal - N.º de Registo Comercial 200 844 22 - N.º de Registo do IVA - 505000000

-HE-50006056 (CS/03/2016)



FICHA DE ASSINATURAS-PARTICULARES
SIGNATURE CARD PRIVATE CUSTOMERS

Data / Date

N.º Conta / Account No

Condições de Movimentação
 / Handling Conditions:

Nome

(a)

Doc. Identificação

N.º Cliente: F -

Data

(b)

Tipo Intervenção:

Ordem Intervenção:

Indicações de Preenchimento / Instructions

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

1. Na execução da(s) assinatura(s) utilizar obrigatoriamente tinta preta. (When signing the card, please make sure to use black ink only.)
2. Executar a(s) assinatura(s) a meio do(s) retângulo(s) que se apresenta(m) imediatamente à direita. (Sign at the middle of the rectangle immediately to the right.)
3. O espaço assinalado com (a) destina-se a conter a assinatura obrigatoriamente xéropica à do documento de identificação. (It is mandatory that the signature to be made in the space marked with (a) is identical to the signature on the identification document.)
4. O espaço assinalado com (b) destina-se a ser utilizado quando se pretenda dispor de uma assinatura alternativa (facultativa). (The space marked with (b) is to be used if you wish to have an alternative signature (optional).)

Indicação de Conferência de Assinaturas / Indication of signature verification

Data / Date

Assinatura do Utilizador do Banco / Indication of signature verification

Banco Santander Totta S.A. - Caixa Postal 7010-206, 1.º andar - Av. da Liberdade, 120 - 1001-900 Lisboa - Portugal

BSI-E-50006066 (CS03/2016)

ANEXO V – FICHA DE CLIENTE – PESSOA PARTICULAR



FICHA DE CLIENTE - PESSOA PARTICULAR
SIGNATURE CARD PRIVATE CUSTOMER

Inicial Inicial Alteração - Amendment

Informação Interna / Internal Information

(Zonas a sombreado a preencher pelo Banco) (Shaded areas to be filled in by the Bank)

NL.º Cliente Customer Nr _____ **Balcão** Branch _____ **Natureza Jurídica** Legal Status _____

Relação o/Cliente N.º Relation With Customer Nr _____ **Cônjuge** Spouse **União Facto** Union of Fact **Pai/Mãe** Parents **Filho(a)** Child(ren)

Dados Pessoais / Personal Data

Nome Completo Full name _____

B.I./C Cidadão ID card _____ **Data Emissão** Date of Issue _____ **Data Validade** Expiry Date _____

Entidade Emitente Issuer _____

NIF / Individual Taxpayer Identification Number _____ **Cod. da Repartição de Finanças** Treasury code _____

Pais Nascimento Country of birth _____

Pais Nacionalidade Nationality of Country _____

Pais Residência Residence of Country _____

E Contribuinte Fiscal noutro(s) Países? (*) Are you a Fiscal Taxpayer in another(s) Country(ies)? Não No Sim Yes **Se respondeu sim, identifique abaixo qual(is) o(s) Países) adicionais) e respetivo(s) número(s) de identificação fiscal. If you answered yes, identify below which additional Country(ies) and respective tax identification number(s).**

Pais adicional 1 Additional Country 1 _____

Pais adicional 2 Additional Country 2 _____

NIF no país 1 - Country 1 Individual Taxpayer Identification Number _____ **NIF no país 2 - Country 2** Individual Taxpayer Identification Number _____

Data de Nascimento Date of birth _____ **Idade actual** Present age _____ **Anos** years old _____ **Sexo** Sex _____

Habit. Literárias: Education S Estudos Literate Ens. Básico Basic Grade Ens. Secun. Secondary Grade Curso Técnico Technical Degree Univ. Freq. Univ. Freq. Bacharelato Bachelor's Degree Licenciatura University Degree Pós Grad. Postgraduate Course Mestrado Master's Doutoram. PhD Título Honorífico/Militar/Grau Eclesiástico Honorary title/Military rank/Ecclesiastical degree _____

Estado Civil Marital Status S C M UF U of U SP Sep D V Reg. Marital Regime in Community of W Property Com. Geral Com. Adj. Out of Community of Property with Accrual Sep. Bens. Out of Community of Property

Telefone Domicílio Home Phone _____ **Horário para contacto das** Contact hours from _____ **As** _____ **Ps** _____ **Telefone** Telephone n.º or other phone n.º _____

E-mail _____

Situação Situation Emigrante Emigrant N/Residente Non-Resident NIF País Residência Home Country Taxpayer Nr. Reformado Retired Deficiente Handicapped Grau Deficiência Level of Disability _____ % Desde Since _____

Morada Completa de Residência Permanente / Residência Fiscal / Full Residential Permanent Address/Fiscal Residence (**)

Morada Address _____

Localidade Location _____

Cod. Postal (se em Portugal) Postal Code (if in Portugal) _____ **Pais (se no Estrangeiro)** Country (if abroad) _____

(*) Responder afirmativamente caso tenha obrigações fiscais nos EUA e/ou seja residente fiscal (noutros) países que não os EUA/Answer affirmatively in case you are liable to tax in the USA and/or if you are a resident for tax purposes in country(ies) other than the USA.

(**) Quando a Residência Permanente for diferente da Fiscal, terá que ser indicada em documento autónomo. When the Permanent Address is different from the Fiscal Residence, this should be entered with an autonomous document.

BANCO SANTANDER (PÚBLICA) S.A. - Capital Social: 1.250.000.000,00 € - C.F.C. - Caixa de Depósitos e Cédulas de Crédito Mobiliário - 17000000000000000000

BST-NE-00006146 (27/01/2017)

Morada para Correspondência (se diferente de Residência Permanente/Fiscal) / Address for Correspondence (if different Permanent Address/Fiscal Residence)

Morada
Address

Localidade
Location

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

Pais (se no Estrangeiro)
Country (if abroad)

Dados Profissionais / Profession Data

Situação Profissional / Profession Status

Tribalrador por conta de outrem / Employed by a third party

Profissional Liberal / Learned Profession

Empresário em Nome Individual / Self-employed

Profissão
Profession

Entidade Patronal
Employer

Telefone (Empresal)
Phone / Company

Horário para contacto
Contact hours from

At
To

Ho. / a m.
or p. m.

Fax

Pessoa Politicamente Exposta / Politically Exposed Person

Não Exerce(u) / Does not exercise

Exerce / Exerceu nos últimos 12 meses / Exercises / Exercised in the last 12 months

Cargo Pessoa Politicamente Exposta
Office held of Politically Exposed Person

Títular de outro Cargo Político ou Público / Holder of another Political or Public Office

Não Exerce(u) / Does not exercise

Exerce / Exerceu nos últimos 12 meses / Exercises / Exercised in the last 12 months

Cargo Títular de outro Cargo Político ou Público
Office held of holder of another Political or Public Office

Nível de Rendimento (Valor Anual Bruto) / Level of Income / Gross Annual Value

0 €

1€ a 10.000 €

10.001€ a 35.000 €

35.001€ a 75.000 €

>= 75.001 €

Empresário em Nome Individual / Self-employed

Denominação
Designation

Morada Sede
Head Office Address

Localidade
Location

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

Pais (se no Estrangeiro)
Country (if Abroad)

Objecto
Corporate Purpose

CAE
CEA

Finalidade e Natureza da Relação de Negócio / Purpose And Nature Of Business Relationship

Familiar / Pessoal / Individual

Empresarial / Profissional
Company / Business

Investimento
Investment

Protecção de Dados Pessoais / Personal Data Protection

Não desejo receber informação comercial / I do not wish to receive trade information

Data
Date

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

Confirmação do Banco (Assinatura / Nº Empregado)
Bank Confirmation (Signature / Employee N°)

ANEXO VI – FICHA DE CLIENTE – PESSOA COLECTIVA


FICHA DE CLIENTE - PESSOA COLECTIVA
CORPORATE CLIENT REGISTRATION FORM

 Inicial
 Setup

 Alteração
 Amendment

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

N.º Cliente / Client No

Balcão / Branch

Dados de Pessoa Colectiva / Corporate Client's Details

 Denominação Social
 Company Name

 Morada Sede Social
 Address of Registered Office

 Localidade
 Location

 Cod. Postal
 Postcode

 País (se no Estrangeiro)
 Country (if abroad)

 Objecto Social
 Corporate object

 CAE (discrimin. Activ.)
 Classification

 N.º Pessoa Colectiva
 VAT no

Nº Pessoa Colectiva no País de Residência - Legal Entity ID in Country of Residence

 N.º Matricula
 Registration no

 Cons Reg. Comercial
 Company's register

 Data Inicio Actividade Dom
 business started

 É Contribuinte Fiscal noutro(s) País(es)? (*)
 Are you a Fiscal Taxpayer in another(s) Country(ies)?

 Não
 No

 Sim
 Yes

Se respondeu sim, identifique abaixo qual(is) País(es) adicional(is) e respetivo(s) numero(s) de identificação fiscal. If you answered yes, identify below which additional Country(s) and respective tax identification number(s).

 País adicional 1
 Additional Country 1

 País adicional 2
 Additional Country 2

 NIF no país 1 - Country 1
 Individual Taxpayer Identification Number

 NIF no país 2 - Country 2
 Individual Taxpayer Identification Number

E-mail

Website

 Morada para Correspondência (se diferente)
 Mailing address (if different)

 Localidade
 Location

 Cod. Postal
 Postcode

 País (se no Estrangeiro)
 Country (if abroad)

 Natureza Jurídica
 Legal Form

 Sociedade por Quotas
 Joint stock company

 Fundação
 Foundation

 Soc em Comandita
 Limited society

 Coop em Comandita
 Limited cooperative

 Sociedade Anónima
 Public limited company (S.A.)

 Associação
 Association

 Federação de Cooperativas
 Federation of cooperatives

 Associação Estrangeira
 Foreign association

 Empresa Pública
 Public Company

 União de Cooperativas
 Union of Cooperatives

 Coop. de Responsabilidade, Lda
 Cooperative of limited responsibility

 Fundação Estrangeira
 Foreign foundation

 Soc em Nome Colectivo
 Company in a Collective Name

 Soc. Comercial Estrang
 Foreign Commercial Company

 Soc. Unipessoal p/Quotas
 Unipersonal Company with shares

 Condomínio de Imóveis
 Real estate condominium

 Outra, Indique qual.
 Other, indicate which

Pacto Social / Memorandum and Articles of Association

 Data Constituição
 Date of Constitution

 Cartório Notarial
 Notary Public

 Livro N.º
 Book No

 Fls. fl.º
 Sheet No

D. República N.º

 ff. Serie de
 ff. Series of

(*) Responder afirmativamente caso tenha obrigações fiscais nos EUA e/ou seja residente fiscal noutro(s) país(es) que não os EUA/answer affirmatively in case you are liable to tax in the USA and/or if you are a resident for tax purposes in country(ies) other than the USA

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

Nome Name														
Função/Cargo Function/Position														
Telefone Telephone					Telemóvel Mobile phone					Fax				
E-mail														

Finalidade e Natureza da Relação de Negócio / Purpose And Nature Of Business Relationship

Pequena ou Média Empresa Small Business or Medium Size Company
 Grande Empresa Company
 Investimento Investment

Volume de negócios €
 Turnover

Zona Geográfica da Relação do Negócio América Norte North America
 América Central Central America
 América Sul South America
 África Africa

União Europeia European Union
 Resto Europa Remaining European Countries
 Ásia Asia
 Oceânia Oceania

Certidão do Registo Comercial / Commercial Registry Certificate

Código de acesso à Certidão Permanente
Permanent Certificate access code

Na ausência de preenchimento do campo abaixo indicado, fica desde logo o Banco autorizado a obter uma Certidão Permanente e a debitar a minha conta D.O. para reembolso das despesas incorridas, cujo valor a debitar será equivalente ao que no momento do pedido de acesso esteja em vigor para aceder ao Serviço da Certidão Permanente, para o prazo mínimo de 1 ano.

If the field below is not completed, the Bank shall be immediately authorized to obtain a Permanent Certificate and debit my current account in reimbursement of the costs incurred, with an amount equal to that in force at the time for accessing the Permanent Certificate Service, for a minimum period of 1 (one) year.

Não autorizo o débito junto da minha conta D.O. como reembolso de despesas na obtenção da Certidão do Registo Comercial.
I do not authorize that my current account be debited in reimbursement of the costs for obtaining the Commercial Registry Certificate.

Data /Date _____

Carimbo da Pessoa Colectiva, Qualidade e Assinaturas (tal como constam nos Documentos de Identificação) dos Representantes Orgânicos
 Stamp of Legal Entity, Capacity and Signatures (as stated in the Identity Documents) of the Corporate Organ Representatives

Confirmação do Banco (Assinatura / Nº Empregado)
 Bank Confirmation (Signature / Employee Nr)

**ANEXO VII – GESTÃO DE DEPÓSITO A PRAZO, CONTA
POUPANÇA E APLICAÇÃO FINANCEIRA**



**GESTÃO DE DEPÓSITO A PRAZO,
CONTA POUPANÇA E APLICAÇÃO FINANCEIRA**

Data	Balcão (Cod / Designação)

Depósito a Prazo Conta Poupança Aplicação Financeira

Reforço

Por débito da minha/nossa conta de Depósito à Ordem N° _____, queiram proceder ao reforço da minha/nossa aplicação com as seguintes condições

- Designação do Produto _____ Conta nº _____
 - Data-valor de Início: _____
 - Prazo _____ dias - Montante _____ - Moeda _____
 (_____)

Mobilização / Transferência de Fundos

Na presente data/em _____,
 queiram transferir da minha/nossa Conta de _____, número _____
 depósito nº _____, para crédito da Conta de Depósitos à Ordem, número _____
 a quantia de _____, Moeda _____
 (_____)

Outro

(Local e Data)

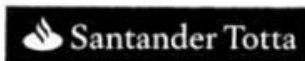
Assinatura (s) do Cliente (s)
 (Conforme Ficha de Assinaturas)

Confirmação do Banco
 (Assinatura / N° Empregado)

BANCO SANTANDER (PRT) S.A. - Capital Social: 2.500.000.000€ - N.º de Registo: 50869 - N.º de Registo: 50869 - N.º de Registo: 50869

BST-4E-50003918 (CS/03/2016)

**ANEXO VIII – FICHA DE INFORMAÇÕES PARA
ATRIBUIÇÃO DE CRÉDITO – CLIENTES PARTICULARES**


**FICHA DE INFORMAÇÕES PARA ATRIBUIÇÃO
DE CRÉDITO - CLIENTES PARTICULARES**

1. Identificação													
Nome Completo													
Morada										C. Postal			
Data Nascimento			A	A	A	A	M	M	D	D	N.º de Contribuinte		
Habilit. Literárias						Estado Civil			Regime Casamento				

2. Trabalho/Profissão	
Entidade Patronal	
Cargo	Local de Trabalho
Outras Actividades	

3. Elementos Relativos ao Cônjuge	
Nome Completo	
Actividade Profissional	
Entidade Patronal	

4. Rendimentos Anuais			
	Vencimentos	Outras Remunerações	Outros
Próprio			
Cônjuge			

5. Participação em Sociedades			
Nome da Empresa/Firma	Localização	C. Social/Empresa	V. Participação

BANCO SANTANDER TOTTA, S.A. - Capital Social 1.296.722.284,6 - C.E. C. Lisboa com o NIPC 504 944 321 - Sede Social Rua de Duas, nº 88 - 1150-021 LISBOA

Mod. 10207946 (1/16/06)

6. Bancos com que Trabalha	
Nome do Banco	Balcão

7. Referências		
Nome	Morada	Actividade/Profissão

8. Discriminação dos Bens Imóveis							
Características e Localização	Freguesia	Área	Valor Contabilístico	Valor Real	Conservatória		Hipoteca/ Encargos
					Nome	Número	
							<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
							<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
							<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
							<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
							<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

9. Discriminação de Outros Bens	
Descrição	Valor

10. Descrição das Hipotecas e Encargos			
Beneficiário	Data da Constituição	Montante	Prazo

Declaração
<p>Declaro que todas as informações por este meio prestadas, revelam com exactidão a verdade dos factos.</p> <p style="text-align: center;">Assinaturas</p> <p style="text-align: right;">Data: </p>

**ANEXO IX – PROPOSTA DE ADESÃO CARTÃO DE
CRÉDITO – PARTICULARES**


**PROPOSTA DE ADESÃO
CARTÃO DE CRÉDITO - PARTICULARES**
CARTÃO DE CRÉDITO [seleccionar o cartão de crédito pretendido]

N.º Cliente N.º Proposta Data / /

N.º Conta Balcão

Conta Cartão (Indicar se a Conta Cartão é Nova ou já Existente)

Nova Conta Cartão Conta Cartão já Existente

1. Dados Pessoais do Titular

Nome Completo

Nome a gravar no Cartão Máximo 21 caracteres incluindo abreviatura de eventual título académico, profissional ou outro.

Morada

Localidade Cód. Postal -

E-mail

Telefone Telemóvel N.º Dependentes

N.º Contribuinte Data de Nascimento / / Sexo (M/F)

N.º B.I. Arquivo Identificação Estado Civil

Habitação: Casa própria em pagamento Casa própria paga Casa arrendada Casa família Outra

Habilitações académicas: Escolaridade obrigatória Ens. Secundário Curso Superior Form. Profissional

Actividade Profissional: Por Conta Própria Liberal Empresário Quadro Superior Quadro Médio

Empregado Comércio/Serviços Forças Armadas Funcionário Público Estudante Doméstica Outra

Entidade Patronal

Data Admissão / / Profissão

N.º Membro da Ordem dos Engenheiros (obrigatório apenas para o Cartão Classic Ordem dos Engenheiros)

N.º Membro Programa SATA Imagine (obrigatório apenas para Cartões SATA Blue e SATA Gold)
(No caso de Novo Membro, o número é atribuído automaticamente no processo de aprovação de Cartão de Crédito. No caso de Membro já existente, indicar o mesmo)

2. Dados Pessoais de outro Titular / Portador
N.º Cliente

Nome Completo

Nome a gravar no Cartão Máximo 21 caracteres incluindo abreviatura de eventual título académico, profissional ou outro.

Morada

Localidade Cód. Postal -

E-mail

Telefone Telemóvel

N.º Contribuinte Data de Nascimento / / Sexo (M/F)

N.º B.I. Arquivo Identificação Estado Civil

Entidade Patronal

Data Admissão / / Profissão

N.º Membro da Ordem dos Engenheiros | _____ | (obrigatório apenas para o Cartão Classic Ordem dos Engenheiros)

N.º Membro Programa SATA Imagine | _____ | (obrigatório apenas para Cartões SATA Blue e SATA Gold)
(No caso de Novo Membro, o número é atribuído automaticamente no processo de aprovação de Cartão de Crédito.
No caso de Membro já existente, indicar o mesmo)

3. Dados Financeiros

Rendimento Mensal * € _____ Outros Rendimentos Mensais * € _____

Encargos Mensais (Seguros, Casa, Prestações, etc.) * € _____ * Anexar comprovativos

Possui outros cartões de crédito? Sim Não Banco _____ Limite Crédito € _____

4. Opção de Pagamento

a) Pagamento Parcial de 5% 15% 25% 50% ou 75% do saldo mensal em dívida, com o mínimo de € 10 ou € 25 (conforme o cartão)

b) Pagamento Total (100%) do saldo mensal em dívida

c) Pagamento em Prestações Fixas em função do limite de crédito atribuído (disponível apenas no Cartão Light)

Limite de Crédito	Prestação
€ 750	€ 25,00
€ 1 000	€ 30,00
€ 1 250	€ 37,00
€ 1 500	€ 45,00
€ 1 750	€ 52,00
€ 2 000	€ 60,00
€ 2 250	€ 67,00
€ 2 500	€ 75,00

Limite de Crédito	Prestação
€ 3 000	€ 90,00
€ 3 500	€ 105,00
€ 4 000	€ 120,00
€ 4 500	€ 135,00
€ 5 000	€ 150,00
€ 5 500	€ 165,00
€ 6 000	€ 180,00
€ 6 500	€ 195,00

Limite de Crédito	Prestação
€ 7 000	€ 210,00
€ 7 500	€ 225,00
€ 8 000	€ 240,00
€ 8 500	€ 255,00
€ 9 000	€ 270,00
€ 9 500	€ 285,00
€ 10 000	€ 300,00

Autorizo(amos) o débito de acordo com a opção de pagamento do saldo em dívida acima assinalada na Conta de Depósitos à Ordem indicada, bem como das despesas efectuadas com o(s) Cartão(ões) e seus custos de funcionamento, conforme o estipulado nas Condições Gerais e Particulares de Utilização. Em caso de omissão, será considerada a opção de pagamento parcial de 5% do saldo em dívida.

5. Declaração

Declaro saber que os dados que forneço nesta Proposta de Adesão se destinam ao Banco Santander Totta, S.A., que poderá processá-los automaticamente, a quem concedo autorização para os confirmar junto de outras instituições, solicitar informações e dados sobre a minha pessoa, consultar a Central de Informações do Banco de Portugal, mas sempre com escrupuloso respeito das regras aplicáveis e suportando todas as despesas inerentes a este desiderato.

Mais declaro que é do meu conhecimento que a recolha e o processamento dos dados referidos se destinam a adjuvar o exercício da actividade bancária, designadamente a eventual concessão de crédito, e que a inexactidão dos dados que forneço pode constituir ilícito punível.

A presente Proposta de Adesão não vincula o Banco à respectiva aceitação, reservando-se o Banco o direito de a recusar de acordo com os seus sigilosos critérios comerciais.

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

Data _____ / _____ / _____

(Conforme Ficha de Assinaturas)

Conferência do Banco

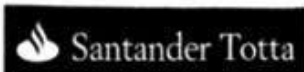
(Assinatura / N.º Empregado)

Limite de Crédito atribuído € _____ N.º Conta-cartão _____

Rubrica

_____ / _____ / _____

ANEXO X – PROCESSO DE CRÉDITO HABITAÇÃO



PROCESSO DE CRÉDITO HABITAÇÃO

Data	N.º Conta D.O.	Cód. Balcão	N.º Processo
Identificação			
1.º Proponente		N.º Cliente	
2.º Proponente		N.º Cliente	
Fiadores Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>			
Dados do Empréstimo			
Montante do Empréstimo _____ €		Preço (Aquisição) _____ €	Prazo da Operação _____ anos
Utiliza Conta Poupança Habitação Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>		Saldo a Utilizar _____ €	
Regime de Crédito: <input type="checkbox"/> Geral <input type="checkbox"/> Bonificado <input type="checkbox"/> Jovem Bonificado <input type="checkbox"/> Deficiente <input type="checkbox"/>			
Tipo de Ocupação: <input type="checkbox"/> Habitação Própria Permanente <input type="checkbox"/> Habitação Própria Secundária			
Finalidade: <input type="checkbox"/> Aquisição <input type="checkbox"/> Transf. Empréstimo <input type="checkbox"/> Obras (*) <input type="checkbox"/> Auto Construção (*) (*) Auto-Construção e Obras tem um período máximo de utilização até 2 anos			
Produtos			
<input type="checkbox"/> Taxa Variável	<input type="checkbox"/> Super Tranquilo Taxa Fixa	<input type="checkbox"/> Valor Residual	<input type="checkbox"/> Opção Jovem
<input type="checkbox"/> Anos de Carência: _____ (1 a 5)	<input type="checkbox"/> Anos de Carência: _____ (1 a 5)	_____ %	<input type="checkbox"/> Carência
			<input type="checkbox"/> Troca de Casa
			<input type="checkbox"/> Carência _____ anos
<input type="checkbox"/> Transferência de Empréstimo			
Anterior Inst. Crédito/Agência		Finalidade a que se destinou	Comissões OIC
Prazo OIC	Mês(es)	Data Contratação	Regime de Crédito OIC
<input type="checkbox"/> Auto-Construção ou Obras Valor de Orçamento / Custo _____ €			
Descrição do Imóvel a Hipotecar/Financiar			
Rua/Avenida		Número	Andar
Localidade		Freguesia	Cód. Postal
		Concelho	Distrito
Fração de prédio em construção? Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>		Garagem incluída? Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	Valor que atribui ao imóvel
Elementos complementares sobre o imóvel			
Nome do Vendedor			Telefone
Tem Hipoteca ou Outros Encargos? Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Se Sim, quais?			
Contacto para Avaliação			
Nome			
Telefone 1	Telefone 2	Marcação prévia (Data/Hora)	
		1.ª ____/____/____ - ____:____ 2.ª ____/____/____ - ____:____	
Informação Proponentes			
1.º Proponente		2.º Proponente	
<input type="checkbox"/> Por Conta de Outrem Efectivo Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Emp.Nome Individual / Prof. Liberal	<input type="checkbox"/> Sócio de Empresa	Participação _____ %
Antiguidade (Anos) no Emprego _____	Actividade _____	Empresa _____	
Entidade Patronal _____			
<input type="checkbox"/> Por Conta de Outrem Efectivo Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Emp.Nome Individual / Prof. Liberal	<input type="checkbox"/> Sócio de Empresa	Participação _____ %
Antiguidade (Anos) no Emprego _____	Actividade _____	Empresa _____	
Entidade Patronal _____			

BANCO SANTANDER TOTTA, S.A. - Capital Social: 500.000.000,00 € - C.E.C. Lda - Rua do Ouro, 11 - 1100-003 LISBOA

Mod. 10306747 (14/09)

Rendimentos Anuais								
Ano Rendimento _____	Rendimento Anual Bruto (IRS) _____ €	Deduções _____ €	Rendimento Anual Líquido _____ €					
N.º Pessoas do Agregado Familiar _____		N.º Dependentes _____						
Discriminação dos Bens Imóveis/Quotas em Sociedade				Conservatória				
Características e Localização	Freguesia	Área	Valor Contab.	Valor Real	Nome	Número	Hipoteca / Encargos	
							Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
							Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
							Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
Discriminação de Outros Bens - Descrição						Valor		
Descrição de Encargos Financeiros			Data da Constituição	Prazo	Montante	Prest. Mensal		
Empréstimo Hipotecário								
Crédito Automóvel								
Crédito ao Consumo								
Outro:								
Créditos Associados								
<input type="checkbox"/>	Crédito Sinal	N.º Processo _____	Montante _____ €					
<input type="checkbox"/>	HP	N.º Processo _____	Montante _____ €					
<input type="checkbox"/>	Outros	N.º Processo _____	Montante _____ €					
Solicitadoria pré-contratual? Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>								
Protocolo								
Protocolo _____						N.º Protocolo _____		
Promotor Externo _____						N.º Promotor Externo _____		
Imobiliária _____						N.º Mediador _____		
Bancos com que trabalha: _____								
Protecção de Dados Pessoais								
<p>1.º O Cliente autoriza expressamente o Banco a proceder, nos limites da Lei, ao armazenamento, tratamento informático, ou não, comunicação e interconexão dos dados pessoais constantes deste impresso, quer os que lhe haja voluntariamente fornecido, quer os que o Banco tenha legalmente obtido, destinando-se tais dados exclusivamente ao estabelecimento e manutenção das relações comerciais entre si e o Banco, ou sociedades que com o Banco estejam directa ou indirectamente em relação de domínio ou grupo, podendo os referidos dados serem facultados ao conhecimento e utilização dessas sociedades para os indicados fins.</p> <p>2.º O Cliente igualmente autoriza o Banco a, em caso de mora ou incumprimento de qualquer das obrigações que lhe incumba, comunicar tais factos a empresas que estejam autorizadas pela Comissão Nacional de Protecção de Dados a proceder ao tratamento de dados pessoais para centralização e troca de informações sobre riscos de crédito nos limites da correspondente autorização.</p> <p>3.º Com a ressalva que resulta dos números anteriores, o Banco manterá sigilo sobre os dados pessoais do Cliente e sobre as relações com ele mantidas nos termos da Lei vigente.</p> <p>4.º Igualmente nos termos e nos limites da lei o cliente tem a todo o tempo acesso à informação e actualização dos dados armazenados e tratados informaticamente pelo Banco, devendo para tanto dirigir-se ao seu Balcão, ou ligar para a Superlinha - 707 21 24 24 e solicitar as informações referidas. A Superlinha está ao seu dispor 24 horas por dia, 365 dias por ano. Dispõe ainda de um Atendimento Personalizado entre as 8 horas e as 23 horas, 365 dias por ano.</p>								
Declaração								
<p>Declaro(amos)</p> <ul style="list-style-type: none"> - corresponderem inteiramente à verdade os dados e elementos constantes desta Proposta de Empréstimo; - aceitar todos os requisitos e condições deste produto de que tomámos inteiro conhecimento; - autorizar o Banco: <ul style="list-style-type: none"> - a debitar a minha/hossa conta de suporte anteriormente indicada, de todas as despesas inerentes a esta Proposta, nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> - Despesas de avaliação, dossier/ administração e vistoria do imóvel; - Despesas de obtenção de documentos, registos, cancelamento de anteriores encargos ainda que não sejam de nossa responsabilidade; - Comissões, amortizações, juros, despesas, emolumentos, taxas, impostos, prémios de seguro; - Despesas com a solicitação de informações e consulta da Central de Informações junto do Banco de Portugal; - a fornecer-nos por SMS e telemóvel informações sobre a evolução e estado do meu/nosso processo de crédito à habitação aberto e em tramitação na sequência da presente Proposta de Empréstimo e, bem assim, a prestar iguais informações a _____ (a preencher pelo(s) Proponente(s)); - a solicitar informações e dados sobre as nossas pessoas, confirmar os dados ora prestados e consultar a Central de Informações do Banco de Portugal. 								
Assinatura 1.º Proponente _____				Local _____		Conferência Assinaturas p/Balcão		
Assinatura 2.º Proponente _____				Data _____				