



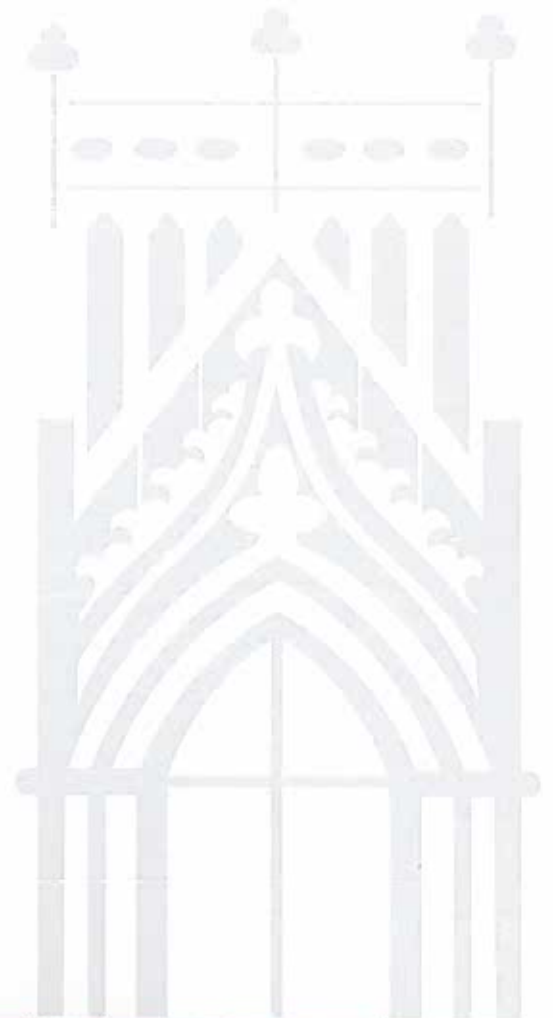
IPG Politécnico
| da | Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Márcia Susana Gouveia Ventura

novembro | 2018





Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

MÁRCIA SUSANA GOUVEIA VENTURA

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM
GESTÃO

Novembro / 2018



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO



Banco Português de Investimentos

MÁRCIA SUSANA GOUVEIA VENTURA

**RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM
GESTÃO**

Novembro / 2018

Ficha de Identificação

Estagiária: Márcia Susana Gouveia Ventura, N° 1012101

E-mail: marciasgventura@hotmail.com

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

Licenciatura em: Gestão

Local de Estágio: Banco Português de Investimentos (BPI)

Morada de Estágio: R. Alves Roçadas 12, 6300-663 Guarda

Telefone: 271 232 090

Data de Início do Estágio: 22 de maio de 2018

Data de Fim do Estágio: 13 de agosto de 2018

Duração do Estágio: 400 horas

Supervisor de Estágio Curricular na Instituição: Dr. Armando António Andrade

Orientador de Estágio Curricular na ESTG-IPG: Prof.^a Doutora Catarina Afonso Alves

Área do Estágio Curricular: Setor Bancário

Plano de Trabalho

Os objetivos estabelecidos para a realização do estágio curricular no Banco BPI da Guarda Misericórdia foram, principalmente, a aplicação de conhecimentos adquiridos no percurso académico, na Licenciatura em Gestão e também a aquisição de novas competências profissionais no setor bancário.

As atividades a desenvolver pela estagiária foram delineadas pela Instituição de acolhimento, e consistiram em:

- Acompanhar os Assistentes Comerciais e os Gestores de Clientes, de forma a tomar contacto com o trabalho diário de cada função e a variedade de assuntos tratados;
- Efetuar a triagem de clientes e assuntos com o correspondente encaminhamento para Gestores e a Gerência;
- Apoiar os Clientes na utilização de canais, nomeadamente, ATM's, depósitos, BPI Net;
- Estudar os procedimentos e os produtos mais simples, como por exemplo, o tratamento de cheques, o pedido de cartões, a domiciliação de pagamentos periódicos (OPP's), BPI Net, entre outros;
- Apoiar a equipa do balcão no arquivo de processos.

Para além das atividades supramencionadas, depois de uma conversa com o supervisor de estágio Dr. Armando Andrade e com a orientadora de estágio Prof^a Catarina Alves sobre o tema DMIF (Diretiva dos Mercados de Instrumentos Financeiros), ambos sugeriram que seria pertinente abordar este tema.

Resumo

No âmbito da conclusão da Licenciatura em Gestão, lecionada na Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG), a realização de um estágio é parte integrante da estrutura da licenciatura. Assim, o estágio foi realizado no Banco Português de Investimentos (BPI), no Balcão da Guarda, Misericórdia.

No primeiro dia de estágio, a estagiária foi recebida de forma acolhedora na Instituição, tendo realizado uma visita às instalações, momento em que lhe foi descrita uma breve caracterização do seu funcionamento geral.

Durante o estágio, a entidade bancária forneceu à estagiária um número de operador e uma palavra-chave para que tivesse acesso ao sistema de trabalho, de modo a desenvolver de forma autónoma as tarefas que faziam parte do plano de trabalho. O acesso ao sistema era limitado em termos de áreas acedidas dado que, como estagiária tinha como intuito aceder ao sistema numa perspetiva de aprendizagem, não tendo autorização para consultar determinada informação que é de acesso restrito.

O relatório dá a conhecer a Instituição, a sua oferta de produtos e serviços, as atividades desenvolvidas ao longo do período de estágio, bem como pretende transmitir todas as competências adquiridas no âmbito da atividade bancária.

Palavras-Chave: Banco, Clientes, Atendimento, Organização, Gestão.

JEL Classification: M1– *Business Administration*; M10 – *General*; G2 – *Financial Institutions and Services*; G20 – *General*

Agradecimentos

Bem, por onde começar...

Não é fácil, não foi fácil chegar aqui, foram três anos, foram três longos anos, de saudades, de risos, de choros, de “não quero ir mais”, “não consigo estudar mais”, “estou farta disto”, “eu não vou conseguir”, mas na verdade, sim, eu consegui!

Aos meus pais: por todo o amor que sempre me deram; por todo o apoio; por todas as vezes que disseram “filha tu consegues, não desistas agora”; por tudo o que sempre fizeram por mim, todos os sacrifícios, todas as preocupações e as noites mal dormidas. Espero que agora tenham valido a pena! Aos dois, o meu imenso obrigada, do fundo do meu coração. Espero que tenham em mim, todo o orgulho que eu tenho em vós!

Avó Celeste e avô Mário, agradeço-vos tanto como aos meus pais, muito obrigada por tudo o que fizeram, e por tudo o que fazem por mim, tal como os meus pais, estão presentes em todos os momentos da minha vida.

Aos meus tios e aos meus primos, que pelas circunstâncias da vida tiveram que ir para a Suíça. No entanto, apesar das saudades e da distância nunca deixaram de me apoiar e obrigada por isso.

Ao meu namorado, agradeço do fundo do coração; por nunca desistir de mim; por conseguir lidar comigo nos meus piores momentos; por me apoiar mesmo sem saber o que dizer; por todo o carinho e todo o amor que sempre me deu.

Aos amigos que estiveram presentes desde sempre, e aqueles que tive o privilégio de encontrar ao longo desta caminhada e que me acompanharam ao longo deste percurso, do início ao fim. Obrigada pelas noitadas de estudo, pelo desespero partilhado, pelo companheirismo, pelos risos e as parvoíces, e por todas as noites em que era apenas um café. Obrigada por todos os momentos, por estarem presentes todos os dias, mesmo quando eu estava rabugenta e só dizia asneiras.

Como não podia deixar de ser, queria agradecer à bela cidade da Guarda, pela maneira acolhedora como me recebeu e por todas as experiências fantásticas que me proporcionou, ao Banco BPI e a todos os seus colaboradores, por estes quase três meses em que me receberam.

E por fim, à Professora Catarina Alves, pela disponibilidade demonstrada para ser orientadora do meu estágio.

A todos, o meu muito obrigada!

Dedicatória

Aos meus pais,
por toda a dedicação
e por todos os esforços
que sempre fizeram por mim.

Índice

Ficha de Identificação.....	ii
Plano de Trabalho	iii
Resumo	iv
Agradecimentos	v
Dedicatória.....	vii
Glossário de Siglas e Acrónimos	x
Índice de Figuras	xii
Índice de Tabelas	xiii
Introdução.....	1
Capítulo 1 – Caracterização do Banco BPI	3
1.1 – O Grupo BPI	3
1.2 – Marcos Históricos	4
1.3 – Modelo de Governo e Princípios Orientadores da Política de Governo	6
1.4 – Identidade, Personalidade, Marca e Logótipo	9
1.5 – Rede de Distribuição.....	14
1.6 – Qualidade de Serviço	17
1.6.2 – Índice de Qualidade de Serviço Balcão.....	18
1.6.3 – Grelha de Classificações dos Balcões	18
1.7 – Cliente Mistério	20
Capítulo 2 – O Estágio no BPI – balcão da Guarda - Misericórdia	23
2.1 – Enquadramento	23
2.2 – Recursos Humanos do BPI no Balcão da Guarda - Misericórdia.....	23
2.3 – Sistema Informático utilizado	26
2.4 – Atividades realizadas	27
2.4.1 – Atendimento Telefónico	27
2.4.2 – Atendimento ao Público e Triagem de Clientes	28
2.4.3– Tratamento de Cheques	30
2.4.4 – Análise de Decisão de Crédito	32
2.4.4.1 – Análise de Decisão de Crédito a Particulares.....	32
2.4.4.2 – Análise de Decisão de Crédito a Empresas.....	34

2.4.5 – Correio Interno	37
2.4.6 – Arquivo de Processos	38
2.4.7 – Merchandising do Balcão	39
2.4.8 – Formações E-learning	39
Capítulo 3 – Diretiva dos Mercados de Instrumentos Financeiros e o seu impacto no BPI	42
3.1 – Enquadramento	42
3.2 – O que é a DMIF II.....	42
3.3 – Principais alterações no processo de comercialização.....	44
3.4 – Classificação dos Clientes	45
3.5 – Classificação do Tipo de Instrumento Financeiro	46
3.6 – Recolha de Informação junto dos Clientes	47
3.7 – Impacto da DMIF no BPI	49
3.7.1 – Classificação dos Clientes BPI.....	49
3.7.2 – Processo de Comercialização de Instrumentos Financeiros.....	50
3.7.3 – Deveres de Informação.....	52
Conclusão	53
Referências Bibliográficas.....	54
Apêndice – Produtos e Serviços Prestados.....	56
Índice de Anexos	63

Glossário de Siglas e Acrónimos

AG – Assembleia Geral

ATM – *Automatic Teller Machine*

BFB – Banco *Fonsecas & Burnay*

BPI – Banco Português de Investimentos

BPIGA – Banco Português de Investimentos de Gestão de Ativos

CA – Conselho de Administração

CACI – Comissão de Auditoria e Controlo Interno

CE – Comissão Executiva

CECA – Comissão Executiva do Conselho de Administração

CM – Clientes Mistério

CNAR – Comissão de Nomeações, Avaliação e Remunerações

CP – Contas Poupança

CR – Comissão de Remunerações

CR – Comissão de Riscos

CRS – Comissão de Responsabilidade Social

DMIF – Diretiva dos Mercados de Instrumentos Financeiros

DO – Depósitos à Ordem

DP – Depósitos a prazo

DRH – Direção de Recursos Humanos

ESTG – Escola Superior de Tecnologia e Gestão

ETF – *Exchange Traded Funds*

GCEN – Gestor de Clientes Empresariais e Negócios

GCP – Gestor de Clientes Particulares

GDC – Gestor de Decisão de Crédito

GPC – Gestor de Processos de Crédito

IF – Intermédios Financeiros

IFRRU – Instrumento Financeiro de apoio à Reabilitação e Revitalização Urbana

IPG – Instituto Politécnico da Guarda

IQS – Índice de Qualidade de Serviço

IRS – Imposto de Rendimento de Pessoas Singulares

IST – Instituto Superior Técnico

LCP – Linha de Crédito Pessoal

MR – Mercados Regulamentados

NIB – Número de Identificação Bancária

NIP – Número de Identificação Pessoal

OIC – Organismos de Investimento Coletivo

OPP – Domiciliação de Pagamentos Periódicos

OTRV – Obrigações do Tesouro de Rendimento Variável

PME – Pequenas Médias Empresas

PPR – Plano de Poupança Reforma

PSI – *Portuguese Stock Index*

RGPD – Regime Geral de Proteção de Dados

RLD – Rendimento Líquido Disponível

RLDG – Rendimento Líquido Disponível dos Garantes

RLDP – Rendimento Líquido Disponível dos Proponentes

ROC – Revisor Oficial de Contas

SA – Sociedade Anónima

SGPS – Sociedade Gestora de Participações Sociais

SIM – Sistema de Incentivo e Motivação

SNM – Sistemas de Negociação Multilateral

SPI – Sociedade Portuguesa de Investimentos

Índice de Figuras

Figura 1 - Grupo <i>CaixaBank</i>	3
Figura 2 - Fernando Ulrich	8
Figura 3 - Logótipo do BPI	10
Figura 4 - Evolução do Logótipo do BPI	11
Figura 5 - Marca de Confiança BPI.....	12
Figura 6 - Melhor Banco em Portugal	13
Figura 7 - Distinções do Banco BPI	14
Figura 8 - Rede de distribuição em Portugal e na Europa	15
Figura 9- Rede de distribuição em África e no resto do Mundo	16
Figura 10- Resultados da Avaliação Global BPI.....	21
Figura 11- Organograma do Balcão Guarda-Misericórdia.....	24

Índice de Tabelas

Tabela 1- Grelha de Classificação dos Balcões (IQS e outros fatores).....	19
---	----

Introdução

O estágio curricular abre portas para um primeiro contacto com o mercado de trabalho. Este permite a aplicação dos conceitos teórico-práticos aprendidos durante os três anos da Licenciatura em Gestão, ministrada na Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda.

O presente relatório foi realizado no âmbito do Estágio Curricular, e decorreu numa Instituição Bancária com cerca de 37 anos de história, o BPI, no balcão da Guarda-Misericórdia, com o objetivo de concluir a Licenciatura em Gestão.

O setor bancário tem sofrido nesta última década, em particular, enormes pressões económicas que tem feito com que clientes e colaboradores modifiquem o seu modo de trabalho e o seu relacionamento. Hoje é comum ouvirmos notícias sobre a crise que este sector enfrenta.

O objetivo deste Relatório, é apresentar, pormenorizada e rigorosamente todo o percurso da estagiária ao longo do Estágio Curricular que se realizou entre os dias 22 de maio e 13 de agosto de 2018.

O relatório é estruturado em três diferentes capítulos. O primeiro capítulo tem como finalidade a caracterização do Banco BPI, desde a sua história, o seu modelo de governo bem como a sua rede de distribuição. O segundo capítulo aborda as atividades realizadas durante o estágio, e por último, o terceiro capítulo faz referência a um tema que teve influência em todo o espaço comunitário, a Diretiva dos Mercados de Instrumentos Financeiros (DMIF II). Este último capítulo pretende expor o impacto que esta diretiva teve nas entidades, mas principalmente no Banco BPI da Guarda Misericórdia.

Este relatório finda expondo as ilações finais do estágio curricular, onde vai ser evidenciada a sua importância, assim como as dificuldades encontradas.

Capítulo I

Caracterização do Banco BPI

Capítulo 1 – Caracterização do Banco BPI

1.1 – O Grupo BPI

O Banco BPI é um grupo financeiro que se centra na atividade de retalho e de banca comercial em Portugal e faz parte do Grupo *CaixaBank* (Figura 1) banco líder no mercado ibérico, tanto em volume de negócios, como em número de agências.



Figura 1 - Grupo *CaixaBank*

Fonte: BPI (2018a)

O *CaixaBank SA*, conhecido antigamente como *Critería CaixaCorp* é um banco espanhol com sede em Valencia (Espanha), presidido por Isidre Fainé Casas. O banco nasceu a 1 de julho de 2011, e é o banco líder na Espanha, maioritariamente detido pela *Fundación Banking "la caixa"*¹, com a maior base de clientes, uma forte solidez patrimonial e uma cultura e valores centenários².

O Grupo *CaixaBank* consolida uma posição de referência na banca de retalho em toda a Espanha e Portugal. O Grupo adota um modelo de negócios baseado na especialização, com uma proposta de valor adaptada a cada segmento, as suas principais prioridades passam por

¹ "la caixa" é uma Instituição Financeira com sede em Barcelona

² Informação retirada do site: https://www.caixabank.com/informacioncorporativa_es.html

uma qualidade de serviço, um firme compromisso com a mobilidade e digitalização, a capacidade de inovação, robustez financeira e proximidade com os seus clientes.

Através de uma rede de distribuição especializada, multinacional e totalmente integrada, dotado de uma oferta completa de serviços e de produtos financeiros para os clientes empresariais, institucionais e particulares, o BPI serve cerca de 2 milhões de clientes, e é a quinta maior instituição financeira a operar em Portugal (BPI, 2018a).

A área de negócio do BPI está organizada à volta de dois segmentos principais. O primeiro, é a Banca de Particulares, Empresários e Negócios, e o segundo, é composto pela Banca de Empresas, pelo *Project Finance* e pela Banca Institucional, sendo estes dois segmentos servidos através de estruturas físicas e virtuais, não esquecendo as equipas dedicadas.

1.2 – Marcos Históricos

Em **outubro de 1981** nasceu a Sociedade Portuguesa de Investimentos (SPI), com um projeto que visava financiar projetos de investimento do setor privado, para ajudar o relançamento do mercado de capitais para a modernização das estruturas empresariais portuguesas.

Em **março de 1985**, a SPI transformou-se no Banco Português de Investimentos, adquirindo a possibilidade de captar depósitos à ordem e a prazo, de atribuir créditos a curto prazo, interferir nos mercados interbancários e praticar operações cambiais. Um ano depois, a trajetória do Banco foi marcada pela abertura do capital e pela aprovação das ações à cotação nas Bolsas de Valores de Lisboa e Porto.

Em **agosto de 1991**, o BPI destacava-se na liderança das principais áreas da Banca de Investimento e assumia a vontade de fortalecer a sua posição como um dos principais bancos financeiros portugueses, adquirindo assim, o Banco FONSECAS & BURNAY (BFB), o qual lhe garantiu a entrada para a Banca Comercial e um ganho de dimensão.

Mais tarde, em **1995**, o BPI foi transformado numa Holding Bancária sob a forma de Sociedade de Participações Sociais (SGPS) passando a ser a única sociedade do grupo a ser cotada na Bolsa de Valores. Esta reorganização permitiu a entrada de dois parceiros estratégicos: o Grupo “*La Caixa*” e o Grupo *Allianz*.

Em **outubro de 1996**, deu-se início ao processo de integração dos três bancos do Grupo BPI, com a aquisição do Banco de Fomento e Exterior e do Banco Borges & Irmão. Dois anos depois, em **julho de 1998**, criou-se o BPI por fusão dos quatro bancos comerciais do Grupo (BFB, Banco de Fomento e Exterior, Banco Borges & Irmão e Banco Universo) tendo também sido absorvido no final desse ano o Banco Universo. Depois da fusão, o BPI SGPS passou a integrar simplesmente duas instituições bancárias: o Banco Português de Investimentos, designado por BPI Investimentos e um novo Banco Comercial, o BPI.

Entre **1999 e 2001**, o BPI assegurou uma forte valência de crescimento, modernização e reforço estrutural que se baseou na operação de fusão executada em **1998**: conquistando a quota de mercado, alargou e atualizou a estrutura de distribuição, modernizou extremamente a sua base tecnológica e construiu uma das marcas com elevado vigor do sistema financeiro.

Em **2002**, finalizou um importante programa de reorganização que forneceu ao Grupo uma configuração jurídica simplificada. O BPI potencializou, também, um plano de racionalização, rejuvenescimento e qualificação dos seus recursos humanos, da sua tecnologia, dos seus canais de distribuição e evolução da marca. Em **2004**, Artur Santos Silva, termina funções executivas mantendo-se na Presidência do Conselho de Administração.

Em **outubro de 2006**, o BPI completou 25 anos de atividade referenciando a criação da SPI.

A partir do terceiro trimestre de **2007**, a gestão do Banco focou-se em quatro prioridades: (1) defesa e reforço do capital, (2) garantia dos níveis de liquidez, (3) redução de riscos e (4) fortalecimento da relação com os clientes, procurando assim encontrar um equilíbrio entre três pilares: segurança e solidez, defesa na base de mercado e rentabilidade da operação.

Em **2012**, o BPI executou um Plano de Recapitalização que compreendeu uma emissão de 1.5 mil milhões de euros de obrigações subordinadas de conversão contingente, subscritas pelo Estado Português. O BPI reembolsou integralmente, em **2014**, as obrigações, concluindo assim o reembolso ao Estado três anos antes do fim do prazo previsto.

Em **abril de 2016**, o *CaixaBank*, S.A., detentor nessa data de 44.1% do capital social do Banco BPI, publicou o anúncio preliminar de uma oferta pública, geral e voluntária, de aquisição (Oferta) sobre a totalidade das ações representativas do capital social do Banco BPI S.A.

Em **2017** o *CaixaBank* assumiu o controlo do BPI após a conclusão de uma oferta pública de aquisição, e em maio de **2018**, o *CaixaBank* acordou adquirir à *Allianz* a totalidade da participação de 8,425% que esta detinha no capital do Banco BPI, totalizando assim uma participação de 94,098%.

1.3 – Modelo de Governo e Princípios Orientadores da Política de Governo

O Modelo de Governo do Banco BPI (Anexo 1) estrutura-se segundo uma das três modalidades previstas no Código das Sociedades Comerciais, comumente referida como o Modelo Latino, isto é, a gestão da sociedade compete ao Conselho de Administração (CA) que compreende uma Comissão Executiva (CE) formada por profissionais independentes de quaisquer acionistas ou interesses específicos, na qual o Conselho delegou amplos poderes de gestão para a condução da atividade corrente.

O CA é o órgão social ao qual estão atribuídos os mais amplos poderes de gestão e de representação da Sociedade, sem prejuízo dos poderes específicos que a lei atribui ao Conselho Fiscal. As grandes linhas estratégicas do Grupo BPI são por ele definidas.

Por deliberação do CA, é delegada na Comissão Executiva do Conselho de Administração (CECA) a gestão corrente da Sociedade, nesta se compreendendo todos os poderes de gestão necessários ou convenientes para o exercício da atividade bancária nos termos e com a extensão com que a mesma é configurada na lei.

A CECA do Banco BPI é composta por oito Administradores executivos. É política do Grupo BPI que os elementos que integram a CE apenas exerçam outros cargos sociais por indicação do Banco quando este detém participações de relevo nessas sociedades. Esta comissão é o órgão responsável pela gestão global da atividade do Grupo, onde todos executam um papel ativo na gestão corrente do negócio. Sob sua responsabilidade, têm uma ou mais áreas específicas de acordo com o respetivo perfil de cada um, e com as especializações individuais.

No âmbito do Conselho de Administração, funcionam quatro comissões especializadas (BPI, 2018b):

- ✓ **Comissão de Auditoria e Controlo Interno (CACI)**, à qual compete: acompanhar a atividade da CE; zelar pela observância das disposições legais e regulamentares dos

estatutos e das normas emitidas pelas autoridades de supervisão, bem como das políticas gerais, normas e práticas instituídas internamente; zelar pela adequação e cumprimento das políticas, critérios e práticas contabilísticas adequadas e pela regularidade dos documentos que lhe dão suporte; apreciar a revisão legal de contas; acompanhar o processo de preparação e divulgação da informação financeira; avaliar e promover a eficácia dos sistemas de controlo interno e desempenhar, em articulação com a Comissão de Riscos (CR), a função de acompanhamento especializado dos riscos operacionais, de *compliance* e reputacional; zelar pela independência do Revisor Oficial de Contas (ROC); apoiar e aconselhar o CA nas matérias relativas aos governos das sociedades.

- ✓ **Comissão de Riscos (CR)**, à qual cabe aconselhar e auxiliar o órgão de administração sobre a apetência para o risco e a estratégia de riscos gerais, atuais e futuras, da instituição de crédito.
- ✓ **Comissão de Nomeações, Avaliação e Remunerações (CNAR)**, à qual compete dar parecer sobre o preenchimento de vagas ocorridas nos órgãos sociais e sobre a escolha de Administradores a designar para a CE.
- ✓ **Comissão de Responsabilidade Social (CRS)**, que deve apoiar e aconselhar o CA relativamente às questões relacionadas com a responsabilidade social do Banco; pronunciar-se sobre as políticas de solidariedade social, educação, ciência e inovação prosseguidas pelo Grupo BPI.

O Modelo de Governo do BPI (BPI, 2018b) é também constituído por:

- Um **Revisor Oficial de Contas (ROC)** cuja função é examinar e proceder à certificação legal das contas;
- Uma **Assembleia Geral (AG)**, constituída por todos os Acionistas e delibera especialmente pelas matérias que lhes são atribuídas pela lei ou pelos Estatutos;
- A **Comissão de Remunerações (CR)**, que é composta por três acionistas e eleita pela AG, esta comissão fixa a remuneração dos titulares dos órgãos sociais do Banco BPI, com base em parecer da CNAR, devendo obedecer aos limites definidos pela AG;

- Pelo **Secretário da Sociedade**, que é designado pelo CA e desempenha funções previstas na lei e outras atribuídas pelo Banco.

Em abril de 2004, e já com o cargo de Vice-Presidente, Fernando Ulrich (Figura 2) passou a Presidente do Conselho Executivo. Ocupando este cargo nos últimos 13 anos, despede-se no dia do seu 65.º aniversário, passando a ocupar a cadeira de "*chairman*" do banco, que era até hoje assumido por Artur Santos Silva, fundador do Banco BPI em 1985, para o qual foi criado o cargo de presidente honorário e que irá também coordenar os projetos da Fundação Bancária *La Caixa* em Portugal.

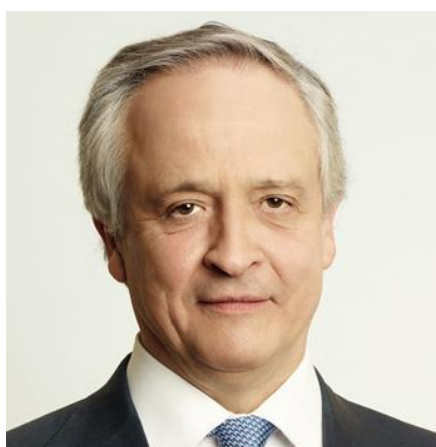


Figura 2 - Fernando Ulrich

Fonte: BPI (2018b)

O Grupo BPI segue um conjunto de práticas e princípios orientadores cuja aplicação confirma uma gestão diligente, eficaz e equilibrada das demais partes interessadas. Posto isto, os princípios orientadores da Política de Governo são os seguintes:

- ✓ **Criação de valor:** é o primeiro objetivo da Administração e dos Colaboradores do BPI.
- ✓ **Transparência da gestão:** Informação interna- que permite aos membros não executivos do Conselho de Administração e aos membros do Conselho Fiscal levar a cabo, com eficácia, as suas funções de supervisão e fiscalização. Informação externa: que permite aos Acionistas, às Autoridades, aos Auditores, aos Investidores e à comunidade avaliar a qualidade e a conformidade da informação prestada.

- ✓ **Independência:** da gestão executiva, relativamente a qualquer Acionista ou a interesses específicos.
- ✓ **Equidade:** no relacionamento com os Clientes, com os Colaboradores e os Acionistas.
- ✓ **Lealdade:** através da implementação de mecanismos que previnam a ocorrência de situações de conflitos de interesses.
- ✓ **Eficiência:** no funcionamento e na integração de todos os órgãos de administração e fiscalização da sociedade.
- ✓ **Rigor:** na administração dos diversos riscos subjacentes à atividade do Grupo.
- ✓ **Participação na decisão:** através da adoção de modelos colegiais nos processos de tomada de decisão e do trabalho de equipa.
- ✓ **Desempenho e mérito:** são critérios fundamentais na política de remuneração dos Colaboradores e dos Administradores.
- ✓ **Harmonia:** no alinhamento entre os interesses dos Acionistas, Administradores e Colaboradores.

1.4 – Identidade, Personalidade, Marca e Logótipo

“Uma Empresa é como um indivíduo: tem identidade e personalidade, distingue-se pelo seu carácter, pelos seus princípios, pela sua forma de agir, pelos seus objetivos.” (BPI, 2018a)

A identidade do Banco é assinalada pela cultura financeira e empresarial do Banco Português de Investimento. Os traços essenciais dessa cultura são a independência da gestão, flexibilidade organizativa, trabalho de equipa, distinção de mérito, capacidade de antecipação, rigorosa administração e segura criação de valor.

A proteção dos interesses dos clientes, com dedicação, lealdade e sigilo, é um dos primeiros princípios da ética empresarial e das normas de conduta dos colaboradores do Banco, aumentando assim, a sua rendibilidade através de melhores práticas de gestão e serviço, que constituem um objetivo essencial da sua atividade.

A Identidade de uma Instituição revela-se através de atributos próprios que ganham firmeza e credibilidade na relação que todos os dias se estabelece com os clientes e com a sua Comunidade. A Experiência e a Harmonia são os atributos essenciais do Banco BPI, e estão, portanto, presentes nas cores, na tipografia e no símbolo da marca.

A marca é, por isso, mais do que uma imagem, é uma declaração de princípios e um compromisso com o Cliente, que é a primeira razão de ser do banco.



Figura 3 - Logótipo do BPI

Fonte: BPI (2018a)

"É uma árvore mágica, uma metáfora da vida para dizer que perante os tempos difíceis que atravessámos houve quem protegesse", explicado por Tomás Froes (Nunes, 2014)

A flor de laranjeira é o elemento escolhido para representar o BPI (Figura 3). Tanto a laranja, como a flor de laranjeira, simbolizam o acolhimento, a dedicação e o sentido de serviço, e invocam, numa inesperada ligação, a história dos Descobrimentos Portugueses. A laranja sugere calor e cordialidade, sendo um símbolo de felicidade e bom acolhimento.

A este elemento conciliam-se as cores representativas do BPI: o laranja e o azul-escuro, para que haja uma coerência visual dos elementos, tendo cada uma destas escolhas um significado próprio que o Banco procurou que estivesse ligado aos seus objetivos e missão.

Apesar da sua fundação ter sido em 1985, o logótipo do BPI vem evoluindo desde 1981 até a data da atualidade. A Figura 4 mostra essa evolução.



Figura 4 - Evolução do Logótipo do BPI

Fonte: Elaboração Própria

O BPI foi eleito, pelo 5º ano consecutivo (Figura 5), a marca bancária de maior confiança em Portugal no estudo "Marcas de Confiança", uma iniciativa das Seleções do *Reader's Digest* que elege anualmente as Marcas de Confiança dos portugueses em 60 categorias de produtos e serviços.

O estudo "Marcas de Confiança", criado em 2001, tem como objetivo medir o grau de confiança que os consumidores depositam nas marcas, uma avaliação que permite às empresas perceberem a forma como os Clientes percecionam os seus negócios e, em simultâneo, aferir o seu índice de fidelidade.

Na 18ª edição do estudo (BPI, 2018c), realizada em março de 2018, o BPI obteve a preferência de 53% dos inquiridos, uma subida de 16% face ao ano anterior, alargando significativamente a diferença para as restantes marcas bancárias. A entidade que ficou em 2º lugar registou apenas 18,8% das preferências.



Figura 5 - Marca de Confiança BPI

Fonte: BPI (2018c)

O Banco BPI foi eleito, a 12 de julho de 2018, o "Melhor Banco em Portugal" (Figura 6) pela revista financeira *"Euromoney"*. A revista, com sede em Londres, atribuiu esta distinção ao banco presidido por Fernando Ulrich no âmbito dos *Euromoney Awards for Excellence 2018*. (Barra, 2018)

Na escolha do banco português, a *"Euromoney"* destaca o crescimento dos resultados em 2017, um ano fechou com os maiores lucros da década no mercado doméstico, crescimento da quota de mercado na generalidade dos segmentos em que atua e aumento do número de clientes, mas valorizou, também, a capacidade tecnológica e de inovação e o compromisso social da instituição.

Numa reação a este prémio, Pablo Forero, presidente da Comissão Executiva do BPI, considerou que este “reflete, antes de mais a confiança dos nossos clientes, e constitui, por outro lado, o reconhecimento do rigor com que o BPI sempre foi gerido, como se comprova pela qualidade dos seus ativos – os melhores do sistema financeiro em Portugal – sem esquecer a progressiva melhoria da rentabilidade na atividade doméstica, fruto dos excelentes resultados comerciais do Banco no último ano.”³

³ In Intranet BPI



Figura 6 - Melhor Banco em Portugal

Fonte: Intranet BPI

O desempenho do Banco BPI foi reconhecido publicamente em diversas áreas da atividade financeira, por entidades independentes, nacionais e internacionais.

Além das distinções ao Banco apresentadas na Figura 7, as seguintes merecem também especial destaque:

- ✓ Tem o líder mais reputado e com maior notoriedade na banca portuguesa, pelo 2º ano consecutivo, sendo ele Fernando Ulrich.
- ✓ Banco com a melhor relação Preço-Qualidade.
- ✓ Melhor Relatório e Contas do Sistema Financeiro.
- ✓ *Most Active Research House* e Nº1 *Corporate Bond House*.
- ✓ Melhor marca bancária na categoria de produtos bancários para seniores, pelo 3º ano consecutivo.
- ✓ Melhor *Treasury and Cash Management Provider* em Portugal, pelo 2º ano consecutivo.
- ✓ Melhor *Digital Bank of Distincion*.
- ✓ Melhor *Digital Operacional Process*.
- ✓ Finalista em 3 categorias na *Financial Innovation Awards 2017*.

- ✓ Pelo 2º ano consecutivo, a melhor Sociedade Gestora Nacional de Ações.
- ✓ Melhor Fundo Nacional Misto Euro.
- ✓ Melhor Fundo de Obrigações.
- ✓ Melhor Fundo de Ações Domiciliado fora de Portugal.



Figura 7 - Distinções do Banco BPI

Fonte: BPI (2018a)

1.5 – Rede de Distribuição

O Banco BPI serve, em Portugal, cerca de 2 milhões de Clientes, sejam estes particulares, empresas e institucionais, através de uma rede de distribuição especializada, multicanal e totalmente integrada.



Figura 8 - Rede de distribuição em Portugal e na Europa

Fonte: BPI (2016)

A Figura 8 mostra a distribuição em Portugal e na Europa, composta por 454 balcões tradicionais, 39 centros de investimento, balcões especializados e estruturas dedicadas ao segmento de empresas (52 centros), Clientes institucionais, serviço de *homebanking* (BPI Net) e banca telefónica (BPI Direto), e conta igualmente com a colaboração de 20.609 mil parceiros comerciais.

O Grupo BPI tem uma vasta plataforma internacional, e encontra-se representado em quatro dos cinco continentes, sendo estes a Europa, Ásia, África e a América (Figura 9).

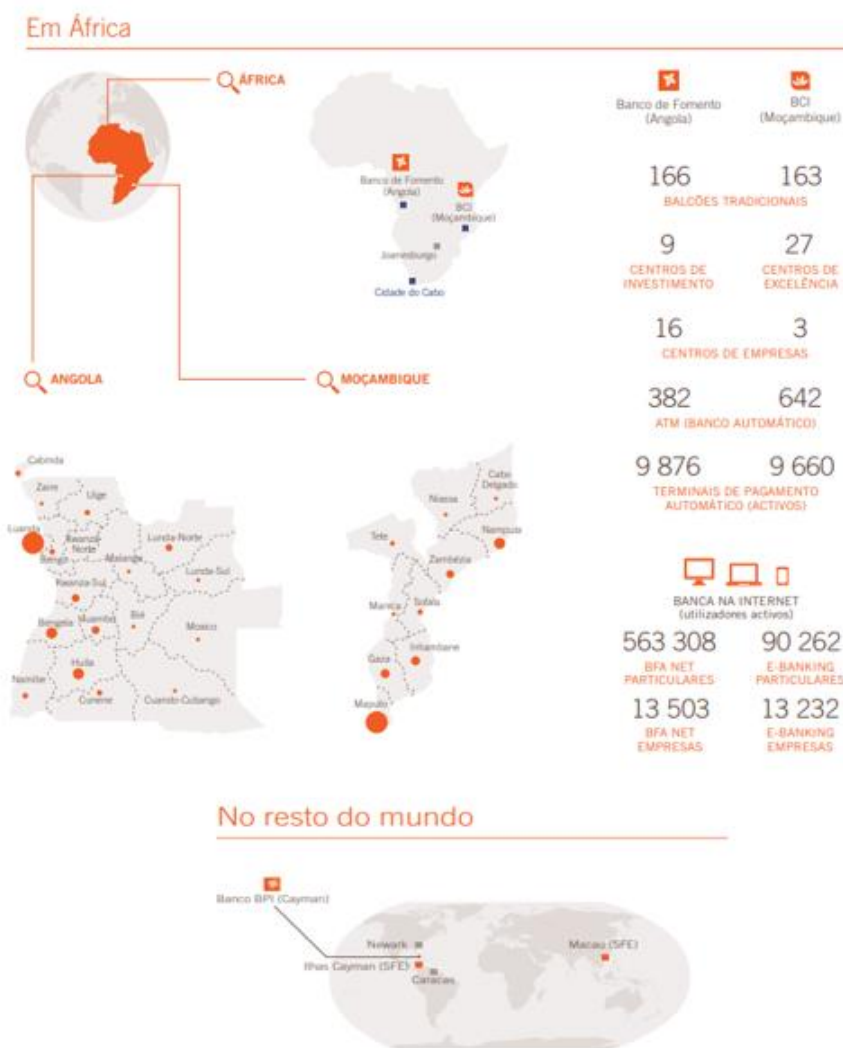


Figura 9- Rede de distribuição em África e no resto do Mundo

Fonte: BPI (2016)

O BPI dispõe também de balcões, sucursais, escritórios de representação e acordos de distribuição nas cidades estrangeiras onde vivem comunidades de emigrantes portugueses de elevadas dimensões. O objetivo desta vasta rede de presenças no exterior é prestar serviços diversificados aos seus clientes, quer na esfera dos negócios internacionais, quer no apoio a residentes no estrangeiro.

1.6 – Qualidade de Serviço

1.6.1 – Enquadramento

A Qualidade de Serviço é um objetivo estratégico do Banco BPI, criando assim vantagens competitivas e fidelizando os clientes. A manutenção desta Qualidade de Serviço prestada aos clientes tem sido, desde sempre, um elemento diferenciador do BPI, tendo três ideias-chave:

- ✓ Ter clientes satisfeitos com o atendimento recebido.
- ✓ Cumprir expectativas e prazos.
- ✓ Prestar informação com rigor.

O elevado nível do atendimento e a eficiência dos processos constituem o referencial para o desenvolvimento da Qualidade de Serviço, e são considerados a via para a afirmação da Marca BPI.

A atuação do Banco no âmbito da qualidade de serviços foca-se em três eixos fundamentais:

- **Mercado:** controlo da qualidade percecionada pelo mercado, através da análise dos índices internos e externos de qualidade de serviço;
- **Clientes:** adoção de metodologias para reforço da qualidade de atendimento aos Clientes;
- **Interno:** controlo da qualidade de serviço interno prestado à rede comercial pelas estruturas envolvidas nos processos de negócio;

Ao nível dos instrumentos internos de monitorização da satisfação dos clientes, temos os Índices de Qualidade de Serviço (IQS) composto por três componentes, apresentados a seguir, mas só os dois últimos são importantes para a satisfação do cliente:

- ✓ **IQS Concorrência:** inquérito bienal a cerca de dois mil clientes de bancos, destinado a avaliar o posicionamento do Banco relativamente à concorrência;
- ✓ **IQS Banco:** inquérito anual a cinco mil clientes do BPI destinado a avaliar o nível de serviço do Banco como organização;

- ✓ **IQS Balcão:** inquérito trimestral a vinte mil clientes do BPI com objetivo de avaliar o nível de qualidade de serviço prestado por cada Balcão.

1.6.2 – Índice de Qualidade de Serviço Balcão

O IQS é um indicador da satisfação dos Clientes com o serviço prestado pelo BPI, é um estudo trimestral, destinado a avaliar o nível de qualidade do serviço de cada balcão.

Na definição do IQS são considerados os seguintes fatores de satisfação dos Clientes:

→ **Atendimento Pessoal:**

- Simpatia e disponibilidade dos Colaboradores;
- Personalização no atendimento recebido;
- Capacidade para prestar informações completas.

→ **Serviço:**

- Facilidade em assumir responsabilidades por erros;
- Esforço na simplificação dos procedimentos.

→ **Eficácia nas Operações:**

- Tempo de espera até ser atendido;
- Eficácia no tratamento de operações correntes;
- Capacidade de resolver situações complexas.

→ **Atendimento Telefónico:**

- Rapidez e eficácia no atendimento telefónico.⁵

1.6.3 – Grelha de Classificações dos Balcões

A grelha de classificação dos balcões é definida através de pontos relativamente a cinco fatores, o IQS, atendimento pessoal, serviço, eficácia nas operações e atendimento telefónico, que vão corresponder à atribuição de um determinado número de estrelas.

Para que os balcões sejam eleitos para determinados IQS, têm de seguir os seguintes critérios:

- ✓ Balcões da Redes de Particulares e Negócios e Centros de Investimento;
- ✓ Antiguidade superior a 12 meses;
- ✓ Não estar em obras, caso tenha estado em obras, reabertura há mais de 45 dias.

Classificação	IQS	Atendimento Pessoal	Serviço	Eficácia nas Operações	Atendimento Telefónico
★★★★★	Desde 867	Desde 889	Desde 852	Desde 865	Desde 914
★★★★★	Entre 826 e 866	Entre 848 e 888	Entre 804 e 851	Entre 817 e 864	Entre 849 e 913
★★★★	Entre 758 e 825	Entre 781 e 847	Entre 727 e 803	Entre 752 e 816	Entre 755 e 848
★★★	Entre 699 e 757	Entre 728 e 780	Entre 656 e 726	Entre 681 e 751	Entre 646 e 754
★	Até 698	Até 727	Até 655	Até 680	Até 645

Tabela 1- Grelha de Classificação dos Balcões (IQS e outros fatores)

Fonte: Elaboração Própria

Durante este ano de 2018 os balcões serão classificados de acordo com a grelha apresentada na Tabela 1, e apresentam os seguintes limites:

- Limites da classificação 5 ★: os primeiros 5%;
- Limites da classificação 4 ★: os seguintes 20%;
- Limites da classificação 3 ★: os seguintes 50%;

- Limites da classificação 2 ★: os seguintes 20%;
- Limites da classificação 1 ★: os 5% de Balcões com inferior pontuação nesse item.

1.7 – Cliente Mistério

O Cliente Mistério permite avaliar a qualidade do atendimento a um potencial cliente através da simulação de uma situação de atendimento real.

Este tipo de metodologia recorre a auditores treinados e profissionais que se colocam no papel de um potencial cliente e avaliam o cumprimento de uma metodologia pré-definida. Estes visitam a totalidade dos balcões de todos os bancos que operam no território nacional uma vez por semestre.

➤ **Objetivos do Cliente Mistério:**

- Desenvolver consistência no serviço básico.
- Reforçar o enfoque no processo de atendimento de potenciais Clientes a nível de cada Balcão.
- Potenciar a eficácia na captação presencial de negócio.

➤ **Impacto na gestão das equipas**

O Cliente Mistério permite aferir as práticas de atendimento e venda e identificar oportunidades de melhoria do balcão.

Um dos princípios do Cliente Mistério é que a qualidade e eficácia do atendimento dependem do esforço de toda a equipa, sendo fundamental o envolvimento e contributo de todos para prestação de um bom serviço a todos os potenciais clientes.

➤ **Resultados da avaliação global do BPI**

Nos resultados da avaliação global (Figura 10), relativos ao Cliente Mistério verifica-se que o Banco BPI teve uma percentagem de 89,66 relativamente a todos os balcões existentes e aos três temas avaliados pelo Cliente Mistério, no que toca a esta vertente.



Figura 10- Resultados da Avaliação Global BPI

Fonte: Intranet BPI

No anexo 2 são apresentadas todas as variáveis de análise do Cliente Mistério. A classificação do balcão é apurada pela média simples de três temas: Aspetos físicos, Atendimento de Caixa e Atendimento Comercial.

Capítulo II

O Estágio no BPI

Balcão da Guarda - Misericórdia

Capítulo 2 – O Estágio no BPI – balcão da Guarda - Misericórdia

2.1 – Enquadramento

O estágio curricular é uma das oportunidades que os estudantes têm para colocar em prática os conhecimentos adquiridos ao longo do curso, proporcionando um contacto experimental com o mundo do trabalho. Nos dias de hoje, a teoria sem a prática prejudica o acesso ao mercado de trabalho. Assim, o estágio faz com que o estudante fortaleça o seu desenvolvimento profissional.

No primeiro dia de estágio, foram visitadas as instalações e apresentados os colaboradores do balcão BPI da Guarda, o que foi determinante para um bom acolhimento e integração na equipa de trabalho. De seguida, foi feita a descrição de algumas tarefas que iriam ser desenvolvidas e uma breve explicação de algumas práticas a seguir, como, responsabilidade e respeito do sigilo bancário e integridade com os clientes e colegas, respeitando o funcionamento do balcão, não esquecendo a leitura das regras e normas.

Os primeiros dias de estágio centraram-se, fundamentalmente, na adaptação à nova experiência, acompanhando o trabalho que cada colaborador desempenhava no Balcão, visto que, ainda não era possível aceder ao sistema informático pela falta de códigos de acessos.

Ao acompanhar os colegas no atendimento de clientes, a estagiária iniciou um primeiro contacto com a atividade bancária que permitiu conhecer a estrutura de recursos humanos do balcão da Guarda.

2.2 – Recursos Humanos do BPI no Balcão da Guarda - Misericórdia

O Organograma é um diagrama utilizado para representar as relações hierárquicas dentro de uma instituição ou, modestamente, a distribuição dos setores, unidades funcionais, cargos e a comunicação entre eles.

Os órgãos são unidades administrativas com funções definidas, como por exemplo, no balcão BPI da Guarda-Misericórdia, encontra-se repartido por: Gerente, Subgerente, Gestor de Clientes Particulares (GCP), Gestor de Clientes Empresariais e Negócios (GCEN), Tesouraria e Caixa, como representa a Figura 11.

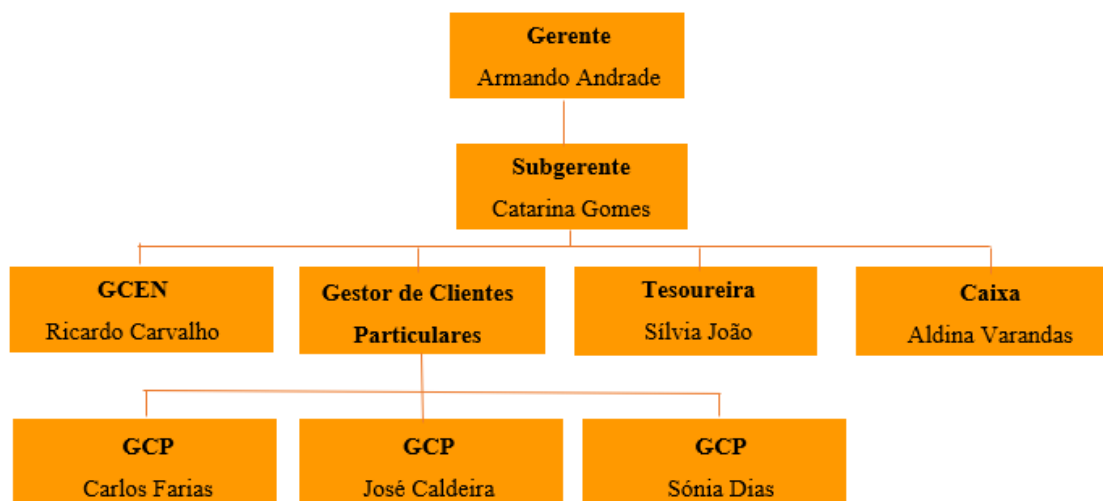


Figura 11- Organograma do Balcão Guarda-Misericórdia

Fonte: Elaboração Própria

A cada elemento da estrutura do organograma compete uma função distinta que será explicada de forma sucinta:

➤ **Gerente**

O Gerente de um Balcão tem como função liderar o grupo, avaliando e responsabilizando-se pela qualidade e serviços do balcão. Outra das suas funções é definir estratégias e planos de negócios, responder e representar o balcão perante várias situações que possam surgir, organização e planeamento comercial, angariação e acompanhamento de parcerias comerciais.

Este, tem como responsabilidade motivar e entusiasmar os colaboradores do Balcão para que o trabalho destes seja positivo, fortalecendo o trabalho de equipa. Para além disso, todos os assuntos e burocracias têm de ser falados e aprovados por ele.

O Gerente pode, também e se necessário, realizar qualquer outra função de um outro colaborador e é o responsável pela abertura do correio e entrega de documentação de clientes aos gestores correspondentes

➤ **Subgerente**

O Subgerente dirige, controla e organiza os aspetos logísticos do balcão, promove e incentiva a polivalência e a rotatividade da equipa de forma a garantir a melhoria da produtividade,

eficiência e serviço prestado ao cliente e tem, também, como função auxiliar o Gerente no cumprimento de metas e decisões por ele determinadas.

Na ausência do Gerente é o titular de todas as decisões, ou seja, ‘assume-se’ como gerente e todas as deliberações têm de passar por ele.

Para além disso, o Subgerente também auxilia os outros colaboradores na realização de algumas tarefas que tenham de ser tomadas.

➤ **Gestor de Clientes Empresariais e Negócios (GCEN)**

O GCEN tem como função a responsabilidade de toda a atividade empresarial do balcão, ou seja, é o responsável pelo acompanhamento de Pequenas e Médias Empresas (PME), bem como, pela captação de novas empresas para a sua carteira de clientes. Também tem a responsabilidade de identificar, analisar e atuar de acordo com os sinais de risco de crédito.

Cada empresa tem de enviar os seus registos da Contabilidade, tais como, o balancete, demonstração de resultados, para que o gestor possa analisar e passar para o sistema do banco.

➤ **Gestor de Clientes Particulares (GCP)**

Os GCP são os responsáveis pelo atendimento personalizado ao público, com o objetivo de clarificar e resolver os assuntos que levam a que o cliente se dirija a um balcão. Estes têm como objetivo primário, a venda de produtos ou a adesão a algum serviço do Banco, bem como a prestação de serviços em vigor no balcão.

De certa forma, estes colaboradores têm de ser proactivos, seguros e eficazes no atendimento de forma a esclarecer o cliente, para que estes não tenham hesitações nas suas decisões, bem como apresentar os produtos e serviços de forma motivadora e detalhada para que os consigam vender.

Para efeitos de cortesia e satisfação, estes gestores costumam fazer contactos telefónicos à sua carteira de clientes para perguntar se está tudo bem com eles ou até mesmo, caso se verifique, para desejar feliz aniversário.

➤ **Tesoureiro/Caixa**

O Caixa/Tesoureiro está continuamente em contacto com o cliente, quer ao nível do atendimento quer na execução de operações de caixa pois é ele o responsável por todas essas operações, como por exemplo, abrir e fechar caixa, depósitos, transferências, levantamentos, pagamentos e débito de cheques, conferência de assinaturas, entre outros. É também o responsável pelo controlo, manutenção e carregamento das máquinas ATM (*Automatic Teller Machine*).

O tesoureiro tem um lugar de mais responsabilidade para o Banco pois ele é o responsável pela abertura e fecho dos cofres e pela contagem e confirmação dos valores que neles existem e que foi cedido pelo caixa no final do dia. Enquanto isso, é responsável pelo encaminhamento dos clientes para o atendimento personalizado, caso seja um processo mais moroso, porque, caso contrário, ele próprio atende o cliente.

2.3 – Sistema Informático utilizado

O BPI dispõe de dois sistemas informáticos, o chamado Intranet e o BPI *Go*. A Intranet é o canal de informação a que todos os colaboradores têm acesso para esclarecer alguma dúvida, é onde são disponibilizados todos os procedimentos necessários ao colaborador para consultas de informações dos clientes, notícias publicadas que envolvam o Grupo, impressos, abertura de contas e atualizações de dados, realização de simulações de seguros, papiros⁴ e para a realização de formações *online* que o Banco disponibiliza e que são obrigatórias.

O BPI *Go* é um programa simples que é utilizado por todos os colaboradores, e nele pode encontrar-se toda a informação sobre as contas dos clientes em tempo real, tais como, os movimentos efetuados, se têm ou não cartões e os seus dados pessoais, entre outras informações. Estes dados podem ser também acedidos na Intranet do BPI.

Estes canais de informação, bem como a comunicação interna, são acedidos por todos os balcões, pois é por estes meios que circula toda a informação relativa às atividades desenvolvidas pelo Grupo BPI, sendo que foi uma ferramenta fundamental durante o estágio.

⁴ Termo utilizado para a digitalização de documentos

2.4 – Atividades realizadas

A realização das atividades propostas pelo supervisor de estágio, Dr. Armando Andrade, obrigou, a estagiária a estudar os vários produtos e serviços prestados pelo Banco.

Como qualquer outra entidade bancária, o Banco BPI tem uma vasta gama de produtos e serviços que coloca à disposição dos seus clientes. Assim, em Apêndice são dados a conhecer, de forma resumida, as características de alguns dos produtos e serviços com os quais a estagiária mais lidou durante o estágio (ver Apêndice). Deste modo, o apêndice serve como um complemento de informação à descrição das tarefas realizadas pela estagiária que se apresentam neste capítulo dois.

Durante o estágio realizaram-se tarefas muito diversificadas, que passam a ser descritas nos pontos seguintes.

2.4.1 – Atendimento Telefónico

O atendimento telefónico é um meio de comunicação entre os clientes e o Banco. Através deste meio é possível criar uma imagem a respeito da instituição e dos respetivos colaboradores nela trabalham. Uma das principais razões, pela qual esta entidade bancária dá muita importância a este tipo de atendimento, é pelo facto dos clientes exigirem um atendimento telefónico personalizado.

No decorrer do estágio, foi pedido à estagiária que contactasse os clientes das carteiras dos diversos colaboradores, para que estes se dirigissem ao Banco para poderem realizar o Regime Geral de Proteção de Dados (RGPD), medida que entrou em vigor no início deste ano para todos os bancos e entidades. Também realizou chamadas aos clientes “mais importantes” para que estes aderissem à campanha das Obrigações do Tesouro de Rendimentos Variáveis (OTRV’s) limitada a um curto período de tempo.

Perante estas tarefas, a estagiária efetuou o atendimento telefónico, tendo-lhe sido explicado anteriormente, como deveria atender corretamente o telefone, o que deveria dizer ao atender e quais as extensões correspondentes a cada colaborador do balcão para reencaminhamento de chamadas.

Uma das regras do Balcão BPI na Guarda Misericórdia era atender sempre o telefone até ao terceiro toque, e nunca deixar de atender uma chamada. Assim, é necessário atender de forma rápida, cautelosa, mostrar-se simpático e prestável, nunca esquecendo de identificar primeiro a instituição e, de seguida, identificar o colaborador da seguinte forma: “BPI Guarda-Misericórdia, bom dia/boa tarde, fala a Márcia, em que posso ser útil?”, ouvir o cliente e tentar satisfazer o seu pedido. Caso não fosse possível, encaminhar a chamada para um dos colaboradores do balcão, mas se este estivesse ocupado, registar o nome e o contacto telefónico do cliente para que este fosse contactado mais tarde.

Resumidamente, uma das tarefas da estagiária era o atendimento telefónico, tinha que atender a maioria das chamadas, caso não estivesse a satisfazer um outro pedido de um cliente, e reencaminhá-las para os colaboradores pretendidos.

2.4.2 – Atendimento ao Público e Triagem de Clientes

O atendimento ao público é deveras importante que todos os clientes sejam bem atendidos e que se sintam à vontade durante o tempo em que se encontram no balcão, sem exceção, desde o instante em que entram, até ao que saem. Este atendimento é importante para a opinião que o cliente traça sobre o balcão.

Quando um cliente entra no balcão, existem características que têm que se verificar no atendimento, tais como: simpatia, disponibilidade dos colaboradores, personalização no atendimento recebido e a capacidade para prestar informações completas.

Um dos princípios do balcão é minorar o tempo de espera dos clientes, como tal, era da responsabilidade de todos os colaboradores, incluindo da estagiária, que os clientes não estivessem muito tempo à espera para serem atendidos.

Deste modo, quando se verificava uma grande afluência no balcão, a estagiária dirigia-se ao cliente e perguntava o que pretendia. Se fosse alguma questão que a estagiária pudesse resolver, por exemplo, pedidos de Número de Identificação Bancária (NIB), extratos, preenchimento de cheques para levantamentos ou depósitos, não era necessário recorrer a outros colaboradores do balcão. Quando o cliente pretendia realizar outros assuntos que a estagiária não pudesse resolver, indicava e acompanhava o cliente a um colaborador, consoante a sua disponibilidade.

As *Automatic Teller Machines* (ATM) são caixas automáticas que facilitam um conjunto de operações ao cliente e que desobstruem o balcão para outras tarefas de carácter mais rigoroso. São de fácil, e rápido acesso, algumas podem ser utilizadas por clientes de qualquer banco.

O local de estágio dispunha de uma caixa multibanco, que assistia todos os clientes, sendo estes do BPI, ou não, bem como uma caixa multibanco e depósitos, uma caixa de depósitos de cheques e um espaço BPI net, sendo estes exclusivos dos clientes BPI.

Dar apoio aos clientes no que dizia respeito à utilização das ATM era função da estagiária que mostrava simpatia e disponibilidade, como se o seu atendimento fosse tão competente como de qualquer outro colaborador.

A maioria das pessoas não sabem utilizar os serviços ATM, principalmente as pessoas mais idosas, visto não estarem tão habituadas ao avanço das tecnologias e o facto das máquinas substituírem o trabalho dos “Homens”. Contudo, também as pessoas mais jovens têm alguma dificuldade com a utilização das mesmas, pelo facto de não as saberem manusear, ou até mesmo por não conhecerem a totalidade dos serviços que estas disponibilizam.

Face ao exposto, a estagiária tinha como função acompanhar os clientes às ATM, esclarecer as dúvidas existentes, ensinar a executar a operação que pretendiam e incentivar à utilização das mesmas.

As dúvidas mais frequentes dos clientes passavam pelos depósitos de notas e cheques, alterações do código pessoal, pagamentos de serviços, consultas e impressões de extratos, requisição de cheques imediatos, cancelamentos de débitos diretos, transferências bancárias e até mesmo, em certas ocasiões, os levantamentos.

O atendimento ao público foi uma das funções desempenhadas regularmente pela estagiária, sendo que, no atendimento presencial, são de evidenciar as seguintes tarefas:

- ✓ Depósito de notas em ATM;
- ✓ Depósito de cheques em ATM;
- ✓ Apoio e esclarecimentos na ATM;
- ✓ Pedidos de NIB de contas;
- ✓ Pedidos de extratos de contas;

- ✓ Encaminhamento de clientes para o atendimento personalizado.

2.4.3– Tratamento de Cheques

Outra das funções da estagiária era a realização do fecho da máquina de ATM cheques e proceder à conferência dos cheques depositados. Para tal, é necessário efetuar o fecho contabilístico da máquina e, com isso, retirar e conferir todos os cheques depositados. Um cheque é uma ordem de pagamento que é dada pelo sacador (titular da conta), ao sacado (o Banco), para que este pague ao beneficiário (próprio ou terceiros) determinada quantia, e pode ter até sete intervenientes:

- Sacador;
- Sacado;
- Beneficiário ou tomador;
- Endossante (pessoa que tendo o benefício do cheque, o transmite por endosso a outra pessoa);
- Endossado (pessoa que por endosso, se torna legítimo proprietário e, portanto, o novo beneficiário do cheque);
- Avalista (pessoa que se responsabiliza, num todo ou parte, pelo pagamento do cheque) – pouco utilizado;
- Avalizado (pessoa que beneficia do aval de outrem) – pouco utilizado.

Os vários tipos de cheque que variam consoante a modalidade de emissão, dentro dos quais existem:

- ✓ **Cheque à ordem:** são cheques endossáveis, contêm o nome da pessoa a quem deve ser pago e o beneficiário pode colocar no respetivo verso a sua assinatura o que permite que se transmita a um terceiro;
- ✓ **Cheque não à ordem:** são cheques que impedem a transmissão por endosso e são considerados mais seguros que os cheques à ordem, os dois intervenientes estão devidamente identificados;

- ✓ **Cheque ao Portador:** é um cheque onde não é mencionado qualquer beneficiário, pelo que é pagável ao apresentante. É prática corrente solicitar ao apresentante que se identifique e assine o cheque no verso;
- ✓ **Cheque Normativo:** é um cheque em que é mencionado um determinado beneficiário;
- ✓ **Cheque Cruzado:** cheque que contém na sua face duas linhas paralelas e oblíquas indicando que o mesmo tem de ser depositado podendo ser pago se o beneficiário/portador for cliente também do banco sacado;
- ✓ **Cheque com Cruzamento Geral:** caso nada esteja escrito entre as duas linhas, é um cheque que pode ser pago num banco qualquer e pago se o beneficiário for cliente do banco sacado;
- ✓ **Cheque com Cruzamento Especial:** caso esteja escrito o nome de um banco entre as linhas, o cheque só pode ser depositado no banco indicado entre as linhas, podendo ser pago se o portador for cliente do banco sacado;
- ✓ **Cheque Não Cruzado:** cheque que pode ser pago ao beneficiário no balcão não sendo necessário proceder ao seu depósito;
- ✓ **Cheque Bancário:** é um cheque emitido pelo próprio banco sobre uma conta do mesmo a favor de um terceiro, a pedido do seu cliente sendo este obrigatoriamente normativo, não podendo este nunca ser emitido ao portador. Como é um cheque emitido por um banco, existe sempre a garantia de pagamento;
- ✓ **Cheque “Para levar em conta”:** é um cheque que tem no rosto a citação “para levar em conta” ou outra equivalente e tem de ser obrigatoriamente depositado em conta.

Antes de se realizar o fecho contabilístico, era necessário que a estagiária confirmasse os cheques depositados, o que consistia em consultar a conta beneficiária do cheque, confirmar o nome do titular ou titulares da conta para ver se coincidia com a inscrita no cheque, confirmar o montante e colocar os carimbos respeitantes ao cheque.

No caso de o cheque ter sido depositado numa conta errada, a ATM cheques permitia a possibilidade de anular a operação colocando o número de transação indicado na máquina.

Nos cheques BPI para depositar nas contas BPI, para além de se confirmar o que foi mencionado anteriormente, tinha também de se verificar a conta do sacador para confirmação da assinatura e respetivo carimbo. Depois de tudo confirmado, procedia-se ao fecho contabilístico. Se necessário, a estagiária também carregava a máquina com cheques para os clientes que queira fazer a receção de cinco cheques imediatos. Se um cliente tem a intenção de requisitar cheques pela primeira vez, este tem obrigatoriamente, que fazê-lo no balcão pois a máquina de ATM cheques não deixa finalizar essa operação.

2.4.4 – Análise de Decisão de Crédito

2.4.4.1 – Análise de Decisão de Crédito a Particulares

A concessão de crédito é uma das principais atividades desenvolvidas pelo BPI, pelo que, a correta análise de risco assume uma importância fundamental e possui uma metodologia própria que visa controlar o nível de risco ao qual o banco fica exposto. Esta metodologia assenta num conjunto de critérios associados e envolve a recolha de informação relevante sobre os proponentes, os garantes e as operações.

Para a concessão de um crédito é necessária a análise de três conceitos:

✓ **Rendimento Líquido Disponível (RLD)**

O RLD é uma medida de poupança que atesta a capacidade atual de serviço da dívida pelos clientes particulares. O Rendimento Líquido Disponível dos Proponentes (RLDP) corresponde à soma dos rendimentos individuais dos proponentes, deduzindo do total das despesas individuais dos proponentes e do total das despesas com os agregados familiares dos mesmos.

O Rendimento Líquido Disponível dos Garantes (RLDG) corresponde à soma dos rendimentos individuais dos garantes, deduzindo do total das despesas individuais dos garantes e das despesas com os agregados familiares dos mesmos.

O RLD é utilizado na análise de risco do crédito a conceder para diversos produtos de particulares, nomeadamente no crédito de habitação, pessoal, financiamento automóvel e cartões de crédito.

Enquanto critério da análise de risco, o RLD é posteriormente comparado com um valor de comparação, chamado X, que depende do tipo de crédito e modalidade de taxa, este reflete alguma margem de segurança na avaliação da capacidade atual do serviço em dívida, nomeadamente para o proponente ou garante fazer face a cenários de maior adversidade financeira que possa enfrentar.

✓ **Taxa de Esforço**

A Taxa de Esforço corresponde à parcela do rendimento mensal do agregado familiar que é afetado pelo pagamento de empréstimos e outras despesas, excluindo as despesas do agregado familiar. Sendo uma medida complementar da capacidade atual do serviço da dívida dos clientes.

Esta taxa deverá ser menor ou igual a 50%, ou, no caso de se tratar de crédito para habitação secundária para residentes no exterior 35%. Esta taxa é condição para uma análise de risco favorável dum proposta de crédito à habitação. Nos restantes tipos de crédito, apesar de importante, é apenas indicativo.

✓ **Probabilidade de Incumprimento**

A Probabilidade de Incumprimento é uma medida de capacidade futura do serviço de dívida, que deverá ser aceitável. Este critério de risco é condição essencial para uma análise de risco favorável dum proposta de crédito. O Gestor de Processos de Crédito (GPC) apura automaticamente e evidencia a Probabilidade de Incumprimento da proposta, indicando se esta é aceitável ou excessiva.

A Probabilidade de Incumprimento e a Taxa de Esforço não deverão ser comunicadas aos proponentes em circunstância alguma.

Numa situação de rejeição, ou seja, probabilidade excessiva, devem ser efetuadas as diligências necessárias para ultrapassar a situação de rejeição e que permitam assim obter uma Probabilidade de Incumprimento aceitável, nomeadamente:

- Adicionar proponentes ou garantos elegíveis à proposta (não aplicável no caso de cartões de crédito):
- Ser dado o penhor de aplicações financeiras com *haircut* nulo que permitam a cobertura da totalidade do financiamento (não aplicável a cartões de crédito);

- Possibilidade de envio, em última instância, para análise e decisão de nível superior.

No caso de LCP ou crédito pessoal para renegociação de créditos em mora, é dispensável a verificação de uma Probabilidade de Incumprimento aceitável.

Ao acompanhar os GCP a estagiária observou algumas análises a créditos de habitação. Para que se possa proceder a esta análise, é necessário pedir o IRS dos proponentes e os três últimos recibos de vencimento de ambos, bem como verificar se detêm créditos noutras instituições.

Durante o estágio, os processos em que a estagiária teve oportunidade de assistir, verificou-se que ao fazer a análise de todos estes conceitos, todos foram recusados, ou por terem uma taxa de esforço bastante elevada, ou até mesmo por um dos proponentes não estar em trabalho efetivo. Contudo, num dos casos, foi dada a possibilidade aos proponentes de adicionarem garantes, que podiam ser os familiares diretos de um, ou de outro.

2.4.4.2 – Análise de Decisão de Crédito a Empresas

Um Crédito Bancário é um direito que o banco adquire, através de uma entrega inicial em dinheiro a um cliente (o devedor), de receber dele, no futuro, uma ou várias prestações em dinheiro cujo valor total é igual ao da entrega inicial, acrescida do preço fixado para este serviço.

Assim, considera-se Risco de Crédito a possibilidade do cliente (devedor) não cumprir total ou parcialmente os compromissos assumidos aquando da contratação da operação. Os diferentes tipos de crédito a empresas são os seguintes:

→ Crédito para Apoio à Tesouraria

Uma das principais necessidades de crédito com que as empresas se confrontam decorre de terem de compensar os intervalos de tempo, mais ou menos dilatados, entre os ciclos de produção, comercialização e cobrança. Assim, o Crédito de Apoio à Tesouraria que os bancos concedem às empresas, sustendo nos seguintes produtos creditícios são:

- Desconto comercial;
- Financiamento por desconto;
- *Factoring*;

- Descoberto bancário.

→ **Crédito para Apoio ao Investimento**

As empresas também têm necessidades de investimento, as quais deverão ser cobertas por capitais próprios e capitais alheios exigíveis num prazo compatível com a rotação dos ativos em causa, ou seja, normalmente, prazos dilatados. Os principais produtos creditícios de apoio ao investimento são:

- Crédito ao investimento de Médio e Longo Prazo;
- Locação Financeira – *Leasing* Mobiliário e Imobiliário.

→ **Crédito por Assinatura**

O Crédito por Assinatura tem lugar quando, no desenvolvimento normal das suas atividades, as empresas têm necessidade de solicitar ao banco que assuma a responsabilidade de efetuar um certo pagamento, em caso de incumprimento de determinadas obrigações por elas assumidas, de cariz monetário, ou não.

Ainda que exista, também, risco de crédito associado a esta operação, se as empresas não cumprirem as suas obrigações, o Banco não é chamado a desembolsar qualquer montante.

Após se conhecer a finalidade do crédito, o montante necessário, o prazo de pagamento adequado e o preço do crédito, o Banco pode definir um plano de reembolso para o crédito em causa.

Confrontando o plano com a capacidade de reembolso do cliente, poder-se-á avaliar o risco de crédito e, se necessário, introduzir algumas alterações, nomeadamente ao nível do prazo e do preço.

→ **Financiamento por Desconto**

O Financiamento por Desconto uma operação de crédito que visa suprimir as necessidades de tesouraria do cliente que se traduz no adiantamento do valor de uma livrança subscrita por este e que fica na posse do Banco.

→ Factoring

O Factoring traduz-se num contrato de crédito pelo aderente (cliente) ao fator (Banco), e contempla o serviço de cobrança de faturas, bem como o eventual financiamento (antecipação de fundos).

→ Conta Corrente

A Conta Corrente consiste na concessão de um limite de crédito à empresa, mediante a celebração de um contrato formal entre as partes, que esta pode utilizar de acordo com as suas necessidades de tesouraria, não existindo qualquer plano de amortização pré-estabelecido.

O Banco compromete-se, durante um certo período de tempo, a disponibilizar recursos financeiros ao cliente até ao limite acordado.

Posto isto, é concedida, normalmente, por um prazo de 6 meses, podendo ser renovável, por acordo entre as partes.

Ao acompanhar o Gestor de Clientes Empresariais e Negócios (GCEN) na análise de decisão de crédito a empresas, a estagiária ficou a conhecer um pouco mais sobre o AGILE⁵, um programa criado no ano passado que possibilita a cedência de limites de crédito a empresas (conta corrente).

Esta análise de decisão difere um pouco da análise dos particulares, pois não são avaliados os recibos de vencimento nem o IRS, e sim os balancetes da empresa, bem como toda a informação referente à mesma, quer carteira de clientes, de fornecedores, incluindo a informação de todos os sócios.

Supondo que um cliente-empresa precisava de um crédito para comprar um carro para a execução da sua função na empresa. Antes da existência deste programa, o GCEN tinha que analisar a proposta do cliente, enviar para os seus superiores hierárquicos fora do Banco, e estes iriam decidir se concordavam ou não. Contudo, esta análise iria demorar algum tempo, sem referir que a proposta poderia não ser aceite, e o cliente não ia ficar tão satisfeito com o tempo de espera. Atualmente, ao “estudar” a respetiva empresa, o GCEN faz uma proposta de um determinado montante para atribuir um limite de crédito ao seu cliente. Este montante é dividido por categorias, nomeadamente por tesouraria, equipamentos, cartões de crédito,

⁵ Nome do Programa que cede créditos a Empresas

leasing, entre outros, e é enviado para aprovação. Quando o cliente se dirige ao Banco com a intenção de adquirir um crédito para a aquisição de qualquer tipo de equipamento, o seu gestor já o tem aprovado, o que evita o tempo de espera do cliente bem como a possibilidade de o seu pedido ser recusado.

Através deste marketing comercial do Banco, é possível que os clientes saiam muito mais satisfeitos, pois já têm um limite de crédito aceite mesmo antes de precisarem, para o caso de qualquer eventualidade, e poupam as semanas de espera pela decisão da proposta.

Neste âmbito a estagiária também adquiriu conhecimentos relativamente ao IFRRU 2020, que é um fundo para reconstrução e reabilitação a particulares e empresas, em zonas históricas, com uma linha de crédito até 400 milhões de euros.

Para particulares, o montante mínimo a adquirir é de 25.000€, e para empresas é 200.000€, tendo um prazo máximo de pagamento de 20 anos. O montante adquirido é dividido, sendo que nos primeiros anos se paga ao BPI, e nos restantes ao IFRRU. Há ainda um período de carência pretendido pelo cliente enquanto a obra está em construção, sendo que o IFRRU concede um período de mais 6 meses a uma taxa de 0%.

Posteriormente a isto, fazem-se os limites de crédito no AGILE para que possam ser analisados pelo GDC e enviados para decisão superior.

2.4.5 – Correio Interno

O correio interno é onde circula toda a correspondência relativa ao balcão, tanto interna como externa, a sua realização era feita à tarde, depois da hora de expediente e depois de ter sido feito o fecho da caixa, tesouraria e caixas automáticas.

A estagiária tinha a responsabilidade de o executar e tê-lo pronto quando o viessem recolher. Esta tarefa passava por três fases, sendo elas: (1) a recolha de toda a documentação que ia para correio interno, (2) a separação para os devidos sacos e (3) a documentação por código referente ao correio daquele dia.

Na recolha da documentação, era necessário recolher os movimentos diários do dia anterior, todos os cheques pagos (do dia anterior), cheques sobre estrangeiros (se existissem),

envelopes, documentação de clientes e cartas que sejam dirigidas diretamente do balcão para os clientes.

De seguida, os movimentos diários do balcão eram identificados com o dia a que se referiam e colocados num saco verde, os documentos de clientes eram colocados num saco azul e juntamente com todos os cheques, eram colocados num saco preto com identificação do código do balcão e um código chapa para fechar.

Os cheques sobre estrangeiros, cartas dirigidas para os clientes e outras documentações para ser enviadas para outro balcão ou serem enviadas de forma normal, eram introduzidos noutra saco preto à parte, com identificação do balcão e outro código chapa para fechar.

Num *dossier*, o responsável que vinha buscar o correio colocava os códigos chapas para registo interno do balcão, caso algum problema acontecesse com a correspondência, e o respetivo dia do envio.

2.4.6 – Arquivo de Processos

O Arquivo de Processos é constituído por um conjunto de documentos criados, ou recebidos, por qualquer tipo de organização, firma ou indivíduo, que os mantém ordenadamente como uma fonte de informação para a concretização das suas atividades.

As entidades detentoras de arquivos podem ser públicas, institucionais, comerciais e pessoais. Os documentos preservados pelo arquivo podem ter diversos suportes, sendo eles digital, ou em papel.

No BPI é apenas feito arquivo em suporte de papel dos cartões de débito e depósitos, e dos seguros a particulares e empresas, englobando os seguros de casa, vida, saúde, automóvel, recheio e multirriscos. Estes processos vão para uma área própria, denominada de “arquivo morto”, para que, provavelmente, dez anos mais tarde possam ser destruídos.

Todos os outros processos, quer de crédito, quer de recolha de informação de clientes, são tratados na hora e enviados para o arquivo digital. Depois deste envio é possível a impressão de um documento, o chamado de “capa papiro” que é agrafado ao processo correspondente, para que depois os documentos finais sejam enviados fisicamente por correio interno para a área de pessoas e contas, em Lisboa.

Ao longo do estágio, a estagiária auxiliou bastante os colaboradores do Banco no arquivo de processos, nomeadamente do RGPD e da conta valor. Era responsabilidade da estagiária realizar a digitalização destes documentos e a impressão da respetiva “capa papiro”, para depois os colocar no correio interno para que fossem enviados fisicamente para a área correta.

2.4.7 – Merchandising do Balcão

O *Merchandising* do Balcão é uma ferramenta de marketing, composta por um conjunto de técnicas responsáveis pela informação e exposição destacada dos produtos nos pontos de venda, de maneira a acelerar a sua rotatividade.

A função da estagiária era ajudar na colocação de novas campanhas, que iam surgindo, nos placares expostos no balcão, os quais deviam estar corretamente apresentados e atualizados, consoante os produtos e serviços em vigor, substituindo, também, os panfletos e repor sempre que necessário.

Cada panfleto tinha a sua versão e era disponibilizado, ao gerente, uma listagem das versões de cada um, sendo da responsabilidade da estagiária verificar, se de acordo com a listagem, estavam atualizados ou não. Caso não estivessem, teria de informar o gerente para requisitar os mais atualizados. Face a isto, era responsável pelo *layout* da publicidade do balcão.

Durante o período de estágio, a estagiária teve contacto com diversas campanhas, apresentadas do anexo 3 ao anexo 6, nomeadamente a Conta Valor BPI, a BPI APP, TV’s SAMSUNG “Futebol ao Vivo” para assistir ao Mundial, e a do FIAT 500 com zero chatices.

2.4.8 – Formações E-learning

Durante o tempo de estágio, foi possível à estagiária a realização de formações *e-learning*, solicitadas pelo gerente do banco, seu supervisor, sendo que duas destas formações foram realizadas a pedido da Direção dos Recursos Humanos (DRH), com um prazo de duas semanas para a sua finalização. As propostas de formação sugeridas pela DRH foram “Plano Geral de Emergência - Redes Comerciais” e “Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo”. Este tipo de formação corresponde a um modelo de ensino não presencial suportado por tecnologia que assenta num ambiente online.

Para além das formações realizadas pela estagiária, o Banco disponibiliza aos seus colaboradores uma lista de diversas formações que estes podem fazer por iniciativa própria ou a pedido da DRH. Algumas destas formações concedem certificados passados pelo Banco que podem ser anexados ao currículo.

Face a isto, no anexo 7 é apresentado um certificado de todas as formações que a estagiária realizou durante o seu período de estágio juntamente com a avaliação que obteve.

Capítulo III

Diretiva dos Mercados de Instrumentos
Financeiros (DMIF II) e o seu impacto no
BPI

Capítulo 3 – Diretiva dos Mercados de Instrumentos Financeiros e o seu impacto no BPI

3.1 – Enquadramento

Durante o estágio, a realização das tarefas propostas originou na estagiária alguma curiosidade sobre o impacto que a Diretiva dos Mercados de Instrumentos Financeiros (DMIF II) iria ter no dia-a-dia do Banco.

Após ter tido uma conversa sobre o tema DMIF com o supervisor de estágio Dr. Armando Andrade e com a orientadora de estágio Prof^a Catarina Alves, ambos concordaram que seria pertinente aprofundar este tema.

Deste modo, o capítulo três tem como objetivo dar a conhecer um pouco mais sobre esta diretiva, bem como o impacto que esta originou nas entidades, mas principalmente no Banco BPI.

3.2 – O que é a DMIF II

A DMIF II é uma diretiva comunitária (“Diretiva 2014/65/EU” e “Regulamento (EU) 600/2014”) que entrou em vigor em todo o espaço comunitário no dia 3 de janeiro de 2018, e resultou da necessidade de atualizar a Diretiva 2004/39/CE (DMIF I) que rege as matérias do exercício de atividades de intermediação financeira da União Europeia.

A primeira Diretiva dos Mercados de Instrumentos Financeiros (DMIF I) surgiu em 2004 como resposta ao desenvolvimento que se analisava até aí nos mercados financeiros e que demonstrava uma presença cada vez mais profusa de investidores nos mercados financeiros para aplicação de poupanças.

O aumento do número de investidores, associado a um leque de instrumentos e serviços financeiros cada vez mais amplo e complexo demonstrou a necessidade de criar um enquadramento jurídico comunitário capaz de proporcionar um elevado nível de proteção aos investidores e permitir uma maior harmonização legislativa para a atuação das empresas de investimento no mercado comunitário único.

No entanto, a crise financeira que teve início em 2007, divulgou que o nível de proteção previsto na DMIF I era insuficiente dado o nível de complexidade e sofisticação acrescidas que se registaram nos últimos anos nos mercados e nos instrumentos, bem como nos serviços financeiros.

A DMIF II vem, por isso, reforçar o quadro regulatório aplicável dos mercados de instrumentos financeiros, com o intuito de aumentar a transparência, reforçar a confiança e proteção dos investidores, limitar as áreas não regulamentadas, assegurar que são concedidos poderes mais adequados às autoridades de supervisão para o desempenho da sua missão, e promover uma maior responsabilização de todos os agentes.

O tema principal da DMIF II é o reforço da proteção dos investidores não profissionais. Além do reforço da informação que deve ser concedida aos clientes, quer na fase pré-contratual quer na fase pós-contratual, são também reforçados os deveres dos intermediários financeiros (IF). Estes devem conhecer melhor os seus clientes, de modo a determinar que produtos e serviços se adequam melhor ao seu perfil, e assegurar, igualmente, que os seus colaboradores possuem os conhecimentos e competências adequados para a prestação de informação aos clientes.

A nova Diretiva, na sua transposição e implementação para a ordem jurídica nacional, obriga à adoção pelos IF de procedimentos internos e políticas que previnam e minimizem os conflitos de interesses.

Os IF passam, por exemplo, a ser obrigados a implementar uma política de avaliação de desempenho e de remuneração dos colaboradores que não conflitue com o dever de agir no interesse dos seus clientes. São também criados limites às vendas cruzadas de produtos e serviços financeiros, proibindo-se, por exemplo, a possibilidade de efetuar vendas cruzadas que integrem depósitos, a comercialização de depósitos em associação com a aquisição de instrumentos financeiros, contratos de seguro e outros produtos financeiros de poupança ou de investimento que não garantam, a todo o tempo, o capital investido.

Os IF passam a estar obrigados a ter uma política de governação dos produtos que produzem ou distribuem, estando obrigados a definir as características e tipologia de clientes que configuram o mercado-alvo de cada produto, não podendo promover instrumentos financeiros fora do mercado-alvo que tenha sido identificado.

3.3 – Principais alterações no processo de comercialização

O processo de comercialização sofreu algumas alterações, sendo que as principais que o podem vir a afetar são:

- ✓ O reforço nas regras de criação, distribuição e monitorização de instrumentos financeiros, através da definição de uma Política de Governo de Produtos que estabelece procedimentos concretos sobre:
 - A forma como os novos produtos/serviços são concebidos para responder às necessidades do Mercado Alvo;
 - A avaliação dos riscos e possíveis conflitos de interesses envolvidos;
 - A definição de uma nova estratégia de distribuição do novo produto/serviço que é compatível com o Mercado Alvo definido para o mesmo.
- ✓ A definição de requisitos para a prestação do serviço de Consultoria para Investimento e Gestão de Carteiras e qualificação dos serviços de Consultoria de Investimento em Independente e não Independente;
- ✓ A revisão da classificação dos instrumentos financeiros:
 - Redução dos produtos considerados não complexos;
 - Alargamento da aplicação da obrigatoriedade da avaliação de adequação.
- ✓ O reforço na recolha de informação dos clientes e a sua utilização no juízo de adequação;
- ✓ O reforço dos deveres de informação relativa aos custos explícitos, ou seja, comissões e encargos do conhecimento do cliente, e implícitos, que até agora são desconhecidos do investidor;
- ✓ O reforço das regras aplicáveis à prevenção de conflitos de interesse e da salvaguarda de bens dos clientes;

- ✓ O conhecimento e competências dos colaboradores - são implantadas novas exigências de formação para todos os colaboradores que tenham contacto com os clientes, 80 horas de Prestação de Informação e 130 horas de Consultoria.

3.4 – Classificação dos Clientes

A classificação dos clientes não sofreu alterações, perante a DMIF I, com a entrada da DMIF II. Com o intuito de proteger os interesses dos Clientes na tomada de decisões de investimento, a DMIF I, estabeleceu um conjunto de regras no que respeita à classificação de clientes e à recolha de informação sobre estes com vista à apreciação do carácter adequado da operação solicitada.

Para efeitos da aplicação de um nível de proteção mais ou menos elevado, a DMIF distingue os Clientes em três categorias distintas:

- **Investidores não profissionais** – são os clientes que não se enquadram nas classificações abaixo indicadas, e a que abrange a maioria dos clientes do BPI. São Clientes Profissionais ou Contrapartes Elegíveis que solicitam expressamente esta classificação. Estes clientes têm um maior nível de proteção, por se tratar de uma categoria com menos informação e experiência.
- **Investidores Profissionais** – por natureza, são as Instituições de crédito, as Empresas de Investimento e de Seguros, as Instituições de investimento coletivo respetivas sociedades gestoras, entre outras. A pedido de cliente, podem ser Clientes Particulares, Empresários em nome Individual, Profissionais Liberais e Empresas, que não sejam Investidores Profissionais por natureza, mas que o solicitem expressamente, desde que cumpram dois dos seguintes requisitos:
 - Património superior a €500.000,00;
 - Média de 10 operações por trimestre nos últimos 4 trimestres;
 - Experiência profissional no setor financeiro durante, pelo menos, um ano.
- **Contrapartes Elegíveis** – são as Instituições de Crédito, Empresas de Investimento e Seguros, Fundos de pensões e as respetivas sociedades gestoras, entre outras. No caso das Empresas deverão cumprir dois dos seguintes requisitos:

- Capital Próprio de €2.000.000,00;
- Ativo total de €20.000.000,00;
- Volume de negócios líquido de €40.000.000,00.

As duas categorias anteriores têm um menor nível de proteção, visto serem categorias que dispõem de clientes com mais experiência, conhecimento e competência necessários para tomar as próprias decisões de investimento e ponderar os riscos em que incorre.

3.5 – Classificação do Tipo de Instrumento Financeiro

A DMIF I classificou os Instrumentos Financeiros compreendidos em Simples e Complexos. Com a DMIF II, alguns instrumentos financeiros que até agora eram simples, passam a ser classificados como complexos.

➤ **Produtos Simples:**

- Ações admitidas à negociação em Mercados Regulamentados (MR) ou Sistemas de Negociação Multilateral (SNM);
- Fundos de Investimento Harmonizados;
- Instrumentos do mercado monetário, como: Papel Comercial, Certificados de Depósito e Bilhetes do Tesouro;
- Obrigações simples admitidas à negociação em MR ou SNM.

➤ **Produtos Complexos:**

- Depósitos Estruturados/Indexados;
- Planos Poupança Reforma sob a forma de Fundos de Investimento Mobiliário;
- Fundos de Investimento Não Harmonizados / Fundos Especiais de Investimento / Fundos Fechados;
- Fundos Imobiliários;
- Produtos Estruturados;
- Ações não admitidas à negociação em MR ou SNM;

- Obrigações simples não admitidas à negociação em MR ou SNM;
 - Obrigações subordinadas;
 - Obrigações com operações associadas;
 - Direitos Destacados;
 - *Exchange Traded Funds* (ETF);
 - Títulos de Participação;
 - Todos os Instrumentos Financeiros derivados.
- **Produtos Não Abrangidos pela DMIF:**
- Depósitos à Ordem (DO), Depósitos a Prazo (DP) e Contas Poupança (CP);
 - Seguros de Capitalização não associados a Fundos de Investimento;
 - Seguros de Capitalização em Unidade de Conta;
 - PPR no formato de Seguros de Capitalização;
 - Fundos de Pensões.

3.6 – Recolha de Informação junto dos Clientes

A DMIF II exige o reforço dos IF **conheçam os seus clientes** (princípio de “*know your customer*”) e que tenham em conta essa informação para determinar a adequação da operação solicitada ao seu perfil. Para o efeito, será necessário recolher, junto dos seus Clientes, a seguinte informação:

- **Grupo I – Conhecimento do Cliente:**
- Nível de familiaridade com cada uma das famílias de instrumentos financeiros;
 - Posse, atual e/ou passada, de instrumentos em cada uma das famílias de instrumentos financeiros;
 - Duração em anos de experiência profissional no setor financeiro.
- **Grupo II – Objetivos de Investimento:**

- Prazo e objetivos de investimento.
- **Grupo III – Situação Financeira:**
 - Valor dos rendimentos regulares;
 - Fonte dos rendimentos regulares;
 - Ativos financeiros totais;
 - Ativos não financeiros totais;
 - Compromissos financeiros regulares.
- **Grupo IV – Riscos:**
 - Perfil de risco;
 - Nível de perda admitido;
 - Nível de dependência do investimento.

Com base na informação prestada, é avaliada a adequação de um determinado instrumento financeiro ao perfil do Cliente mediante a realização de um teste de adequação. Assim, consideram-se aplicáveis dois tipos de testes, no entanto, não há lugar para a realização de testes de adequação no serviço de mera execução de ordens que tenha por objeto instrumentos financeiros simples.

- ✓ **Teste Simples** – para a realização do teste simples é necessário que apenas seja recolhida informação relativa ao conhecimento do cliente, ou seja, o Grupo I. Este teste adequa-se na prestação de serviços de Mera Execução de Ordens a Clientes Não Profissionais para um instrumento financeiro complexo.
- ✓ **Teste Completo** – para a realização do teste completo é necessário recolher toda a informação descrita acima, ou seja, do Grupo I ao Grupo IV. Estes testes aplicam-se na prestação de serviços de consultoria ou de gestão de carteiras a Investidores Profissionais, a pedido, independentemente do tipo de instrumento financeiro, seja ele simples ou complexo.

3.7 – Impacto da DMIF no BPI

A DMIF II estabelece que as empresas que prestam serviços de investimento devem atuar nos melhores interesses dos seus clientes e, ao executar ordens de clientes, devem adotar as medidas necessárias e suficientes para obter o melhor resultado possível para os clientes, tendo em atenção o preço, os custos, a rapidez, a probabilidade de execução e liquidação, o volume, a natureza ou qualquer outro fator relevante para a execução da ordem.

A BPI Gestão de Ativos (BPIGA) presta atualmente os serviços de gestão discricionária de carteiras e de gestão de Organismos de Investimento Coletivo (OIC). A Política de Execução nas Melhores Condições aplica-se à execução de ordens de clientes e a decisões de investimento da BPIGA respeitante ao serviço de gestão discricionária de carteiras.

A Política de Execução prevê, também, a adoção das medidas anteriormente referidas e deve ser publicada pelas empresas que prestam este tipo serviços de investimento e estar disponível a todos os clientes, numa base permanente. A presente política será aplicável aos Instrumentos Financeiros, nos termos da DMIF I.

A este respeito, o Regulamento 2017/565/UE, para a implementação da DMIF II, introduz a obrigação de disponibilizar aos clientes informações sobre a qualidade das operações executadas, bem como publicar, anualmente, para cada classe de instrumento financeiro, os cinco intermediários principais através dos quais as ordens foram executadas.

3.7.1 – Classificação dos Clientes BPI

De maneira a assegurar o cumprimento do regime decorrente da transposição da DMIF quanto à Classificação de Clientes e com o objetivo de conferir o maior nível de proteção adequado aos Clientes, o BPI procedeu à seguinte classificação:

- ✓ **Rede RPEN e Centros de Investimento:** Classificação da totalidade dos Clientes como “Investidor Não Profissional”. Estes clientes beneficiam de uma maior proteção por disporem de menos informação e experiência, sendo possível alterar esta classificação a pedido do cliente, desde que os requisitos legais sejam cumpridos.
- ✓ **Banca de Empresas e Institucional:** Empresas que cumpram os requisitos são classificadas como “Contraparte Elegível” ou “Investidor Profissional por Natureza”.

As restantes empresas são classificadas como “Investidor Não Profissional”. É possível alterar esta classificação a pedido do cliente, desde que os requisitos legais sejam cumpridos.

- ✓ **Private Banking:** Por defeito, classificação da totalidade dos clientes como “Investidor Não Profissional”. A pedido dos clientes a classificação pode ser alterada para “Investidor Profissional”, desde que os requisitos legais sejam cumpridos.
- ✓ **BPI Gestão de Ativos:** Empresas que à partida cumpram os requisitos são classificadas como “Contraparte Elegível” ou “Investidor Profissional por Natureza”. Os restantes clientes são classificados como “Investidor Não Profissional”, podendo ser alterada para “Investidor Profissional”, desde que os requisitos legais sejam cumpridos.

3.7.2 – Processo de Comercialização de Instrumentos Financeiros

O processo de comercialização de instrumentos financeiros pode subentender-se por:

→ Recolha de Informação

Foi reforçada a recolha de informação aos investidores no sentido de se garantir um melhor conhecimento do cliente, reforçando o princípio “*know your customer*”, aspeto da maior importância na avaliação da adequação. A recolha desta informação passou a ser feita pelo Número de Identificação Pessoal (NIP) do cliente.

→ Serviço de Consultoria e Gestão de Carteiras

O Banco presta Serviços de Consultoria Não Independente nas Redes dos Centros de Investimento e *Private Banking*. No âmbito deste serviço, são realizados testes de adequação completos em todas as operações.

O Serviço de Gestão de Carteiras continua a ser prestado apenas na rede de *Private Banking* e não são realizados testes de adequação completos, são realizados testes simples.

→ Testes de adequação simples

O teste de Adequação Simples é realizado apenas na aquisição (subscrição/reforço) de Produtos Complexos no serviço de mera execução e avalia o conhecimento e experiência do Cliente com base na informação recolhida do Investidor (Cliente que dá a ordem).

Este sofreu algumas alterações, com o objetivo de proteger os investidores, passando a existir mais situações em que o resultado do teste é negativo, isto é, situações em que o Banco considera que o Cliente não tem conhecimento nem experiência para avaliar os riscos associados com a aquisição dos instrumentos financeiros complexos.

→ Gravação de chamadas

Devido às novas exigências legais da DMIF II passou a ser obrigatório assegurar a gravação das chamadas sempre que, no âmbito de uma conversa telefónica com o Cliente, seja abordado qualquer aspeto relacionado com instrumentos financeiros.

→ Atas das reuniões

Também passou a ser obrigatório, devido às novas exigências legais da DMIF II, a elaboração de uma ata sempre que ocorra uma reunião com um Cliente, por iniciativa deste ou do Banco, a qual tenha o objetivo de apresentar informação sobre as características de instrumentos financeiros.

→ Governo de Produtos – Mercado Alvo e Canais de Distribuição

No que diz respeito ao processo de aprovação dos produtos é definido o Mercado Alvo do mesmo, isto é, o grupo de clientes que são considerados compatíveis com o produto tendo em consideração as características dos mesmos clientes.

Genericamente, considerou-se que os produtos comercializados no Banco BPI são compatíveis com todos os clientes do Banco, por isso, o Mercado Alvo são todos os clientes no geral.

No entanto, existem algumas exceções, como é o caso dos ETF, dos Produtos Estruturados e dos fundos BPI *Alternative*, visto que estes produtos foram considerados mais difíceis de compreender, portanto só os clientes com conhecimento e experiência, ou seja, os que tiveram

um resultado positivo no teste de adequação simples, estão no Mercado Alvo destes produtos, e apenas nesta situação é permitida a realização da operação.

No âmbito da aprovação de produto também é necessário indicar quais os canais de distribuição em que o produto será disponibilizado, para este fim, foi definida uma política de distribuição por canal do Banco que todos os produtos têm que cumprir.

→ Serviço de mera execução de ordens (por iniciativa do cliente)

Para os Clientes Não Profissionais, na aquisição de Produtos Simples, o BPI não está obrigado a realizar a avaliação da adequação, por isso, neste caso não é feito nenhum teste e o Cliente deve ser informado previamente desta situação.

Para os Investidores Profissionais e Contrapartes Elegíveis e tendo em consideração o menor grau de proteção associado a estas classificações, o BPI não está obrigado a realizar a avaliação da adequação das operações ao investidor, pelo que nestes casos não se realiza qualquer teste.

3.7.3 – Deveres de Informação

No âmbito da DMIF II foram definidos novos deveres de informação para reforçar a qualidade de informação prestada.

O reforço dos deveres de informação prévios relativos aos custos explícitos e implícitos - Documento de Custos e Encargos. Este documento representa um reforço dos deveres de informação no âmbito da DMIF II, aumentando o nível de detalhe da informação que deve ser prestada aos clientes sobre todos os custos e encargos associados ao serviço de investimento e instrumentos financeiros, por forma a permitir aos clientes conhecerem os custos globais e o efeito cumulativo sobre o retorno do investimento.

A forma padronizada deste documento permitirá simultaneamente a comparabilidade entre os serviços prestados pelos diferentes IF. para cumprir esta nova exigência de deveres prévios a solução encontrada pelo Banco foi passar a entregar um documento exemplificativo do impacto dos custos do produto numa operação genérica.

Conclusão

O estágio finda um ciclo, renasce uma nova etapa na descoberta de novos horizontes. Essa nova etapa foi a realização do estágio curricular, que é sem dúvida, das mais valiosas e gratificantes etapas do percurso acadêmico, uma vez que se pode aplicar aquilo que nele foi ensinado.

O estágio não é apenas uma formalidade para cumprir o plano curricular. Ele é uma das etapas mais importantes para obter o grau de licenciatura, uma vez que proporciona uma experiência no mercado de trabalho, ajudando a crescer a nível profissional e pessoal, justificando o verdadeiro sentido da palavra responsabilidade.

Durante o estágio foram ultrapassadas diferentes dificuldades que estão ligadas a qualquer etapa de inicialização de atividades no contexto profissional. Assim, integrar uma equipa de trabalho, na sua totalidade, é uma experiência fundamental, principalmente numa área tão importante na sociedade como é a Banca, onde tem que existir muito diálogo, coordenação e saber gerir os pequenos conflitos internos para que o trabalho corra sempre da melhor forma.

A estagiária deparou-se com algumas limitações ao longo do estágio curricular e todas elas consequência do sigilo bancário que originou o acesso restrito ao sistema informático. O não acesso a certos documentos, por se tratar apenas de um “trabalho temporário”, criou alguns obstáculos na realização de atividades propostas, no entanto, estas limitações foram ultrapassadas com sucesso.

Contudo, e no final destes quase três meses, a estagiária pode dizer que teve a oportunidade de passar por uma experiência enriquecedora, na qual teve a oportunidade de aprender diariamente, adquirir conhecimentos que lhe foram incutidos por todos os colaboradores, e principalmente, conhecer o dia-a-dia de uma instituição bancária.

Referências Bibliográficas

- ✓ Banco Português de Investimentos (BPI). (2016). Relatório e Contas do Banco BPI 2016. Disponível em https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/documentos-relacionados/ft0027_d170522_h154848-0010-cac-201612-cac_0.pdf. Acedido em julho de 2018.
- ✓ Banco Português de Investimentos (BPI). (2017). Relatório e Contas do Banco BPI 2017. Disponível em https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/documentos-relacionados/ft0027_d180427_h164307-0010-cac-201712-cac_0.pdf. Acedido em julho de 2018.
- ✓ Banco Português de Investimentos (BPI). (2018). Política de Execução nas Melhores condições. BPI Gestão de Ativos, SGFIM, S.A. Disponível em https://www.bancobpi.pt/content/conn/UCM/uuid/dDocName:PR_WCS01_UCM01061423, acedido em setembro de 2018.
- ✓ Banco Português de Investimentos (BPI). (2018a). Página Oficial do Banco BPI disponível em <https://www.bancobpi.pt/grupo-bpi/grupo-bpi-grupo-bpi>. Consultado em julho de 2018.
- ✓ Banco Português de Investimentos (BPI). (2018b). Estrutura Acionista do Banco BPI 2018. Disponível em <https://www.bancobpi.pt/grupo-bpi/grupo-bpi-grupo-bpi/estrutura-accionistas>, acedido em julho de 2018.
- ✓ Banco Português de Investimentos (BPI). (2018c). Relatório sobre o Governo do Grupo BPI 2018. Disponível em http://rep.bancobpi.pt/RepMultimedia/getMultimedia.asp?channel=Multimedia%20-%20Site%20RI%20-%20Governo%20e%20Fiscaliza%E7%E3o&content=RelatorioGovernoBPI_PT, acedido em outubro de 2018.
- ✓ Barra, L. (2018), O Melhor Banco em Portugal. Disponível em <https://expresso.sapo.pt/economia/2018-07-12-O-Melhor-Banco-em-Portugal-e-o-BPI-diz-a-Euromoney#gs.YZ5auQk>. Acedido em julho de 2018.

- ✓ BPI (2018). Intranet BPI.
- ✓ Modelo de Negócio do BPI 2018. Disponível em <https://www.bancobpi.pt/grupo-bpi/grupo-bpi/estrutura-financieira-e-de-negocio/modelo-de-negocio-do-bpi>. Acedido em agosto de 2018.
- ✓ Nunes, C. (2014). BPI volta à televisão ao fim de sete anos. Disponível em www.expresso.sapo.pt/bpi-volta-a-televisao-ao-fim-de-sete-anos=f878898. Acedido em julho de 2018.

Legislação:

- ✓ Diretiva 2004/39/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de abril de 2004 (DMIF I).
- ✓ Diretiva 2014 /65/EU do Parlamento Europeu e do Conselho de 15 de maio de 2014.
- ✓ Regulamento (EU) 600/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho de 15 de maio de 2014.
- ✓ Regulamento 2017/565/EU da Comissão de 25 de abril de 2016.

Apêndice – Produtos e Serviços Prestados

1 – Tipos de Contas

Abrir uma conta no BPI, é dar um primeiro passo para poder aceder a uma oferta completa e competitiva de produtos e serviços bancários, e são vários os tipos de conta que o Banco põe à disposição dos seus clientes, para cada tipo de ocasião.

- ✓ **Conta à Ordem:** A conta à ordem BPI oferece inúmeras vantagens como flexibilidade de movimentação através de cartões, cheques, ordens de pagamento, transferências, domiciliação de pagamentos, BPI Net e BPI Direto, serviços que permitem o controlo permanente da respetiva situação financeira: saldos, movimentos, posição integrada.
- ✓ **Conta Ordenado:** A Conta Ordenado é a conta onde o cliente domicilia o seu rendimento, ou seja, onde recebe o seu ordenado ou pensão.
- ✓ **Conta Jovem:** A conta Jovem, como o próprio nome indica, oferece aos jovens, com idade até aos 25 anos inclusive, inúmeras vantagens, entre elas, flexibilidade de movimentação, cartões, transferências, ordens de pagamento, BPI NET E BPI Direto, bem como permite a utilização da APP BPI. Tem um montante mínimo de abertura e fica isenta de comissões de manutenção.
- ✓ **Conta Júnior:** A Conta Júnior BPI, dos 0 aos 12 anos de idade, permite, desde o primeiro momento, constituir uma conta de depósitos à ordem, em nome do(s) elementos(s) mais novo(s) da família com objetivo de constituir as primeiras poupanças e introduzir, desde cedo, esse conceito na sua educação.
- ✓ **Moeda Estrangeira:** As contas à ordem dão também a possibilidade de realização de depósitos à ordem em moeda estrangeira com eventualidade de fazer aplicações para vários prazos numa das moedas estrangeiras disponíveis pelo Banco.
- ✓ **Depósitos a Prazo:** O BPI oferece aos seus clientes várias formas que permitem economizar de forma cómoda, rápida e fixa. Os depósitos a prazo (DP) são contratos realizados obrigatoriamente com uma instituição de crédito registada no Banco de Portugal. A sua principal característica é terem o capital garantido, isto é, a instituição

financeira é obrigada a entregar, pelo menos, o valor depositado inicialmente mesmo que o prazo não seja cumprido até ao fim. Se for cumprido, esta é obrigada a restituir esses fundos e proceder ao pagamento de uma remuneração, designada de juro. Dentro destes depósitos a prazo, existem também depósitos especiais, podendo ser estes de 1, 2, ou 3 anos.

- ✓ **Conta Emigrante:** A conta emigrante BPI pode ser aberta em euros ou moeda estrangeira que permite programar poupanças com total flexibilidade de prazos e é uma conta exclusiva para emigrantes.
- ✓ **Contas Poupança:** As contas poupança são depósitos a prazo que estimulam a poupança, uma vez que possibilitam o aumento de capital aplicado em qualquer momento, a renovação automática dos fundos aplicados e tem flexibilidade na mobilização antecipada a qualquer momento, mesmo que possa estar sujeito a penalização dos juros corridos.

O BPI oferece as seguintes contas poupança:

- Conta Poupança Rendimento BPI;
- Conta Poupança Reforma;
- ABConta;
- Conta Poupança Reformado;
- Conta Poupança Habitação;
- Conta Poupança Condomínio.

2 – Cartões de Débito e Crédito

O BPI dispõe de três tipos de cartões, sendo eles, débito, crédito e pré-pagos. Os Cartões de Débito BPI permitem-lhe movimentar comodamente a sua Conta de Depósitos à Ordem. Podem ser utilizados nas redes Multibanco e Visa, em Portugal e no estrangeiro. Os cartões de débito são os seguintes:



BPI Electron



Cartão AEIST



Cartão Universitário

Os cartões de crédito são formas de pagamento eletrónicas, e têm um limite definido acordado no momento do contrato, e podem ser os seguintes:



Cartão BPI



Cartão BPI Prémio



FC Porto



BPI Campeões



Cartão BPI Gold



Cartão BPI Zoom

Os cartões pré-pagos BPI Cash permitem um maior controlo das despesas, estando a sua utilização limitada aos fundos previamente carregados no cartão e podem ser os seguintes:



BPI Cash



BPI Cash Virtual



BPI Cash Presente



Pulseira BPI Cash

3 – Créditos

O BPI dispõe de três tipos de crédito, sendo eles o Crédito à Habitação, Crédito Pessoal, Crédito Automóvel, bem como os Produtos de Prestígio.

✓ Crédito à Habitação

O Crédito Habitação destina-se à compra de uma primeira casa. Este pode ser contratado para adquirir, construir ou realizar obras numa habitação própria permanente, numa habitação secundária ou destinada ao arrendamento, e, também, para adquirir terrenos para futura construção de habitação própria.

✓ Crédito Pessoal

O crédito pessoal é uma modalidade de crédito a que o cliente bancário pode recorrer para diferentes finalidades. Esta modalidade enquadra-se no designado regime do crédito aos consumidores, que estabelece um conjunto de normas que as instituições devem cumprir na concessão deste tipo de empréstimos. É importante que o cliente diga à instituição qual a finalidade do crédito que pretende contratar.

O BPI disponibiliza, no Crédito Pessoal BPI, até um montante de 75.000€, para qualquer finalidade, com grande flexibilidade nos prazos que podem chegar até aos 120 meses.

✓ Crédito Automóvel

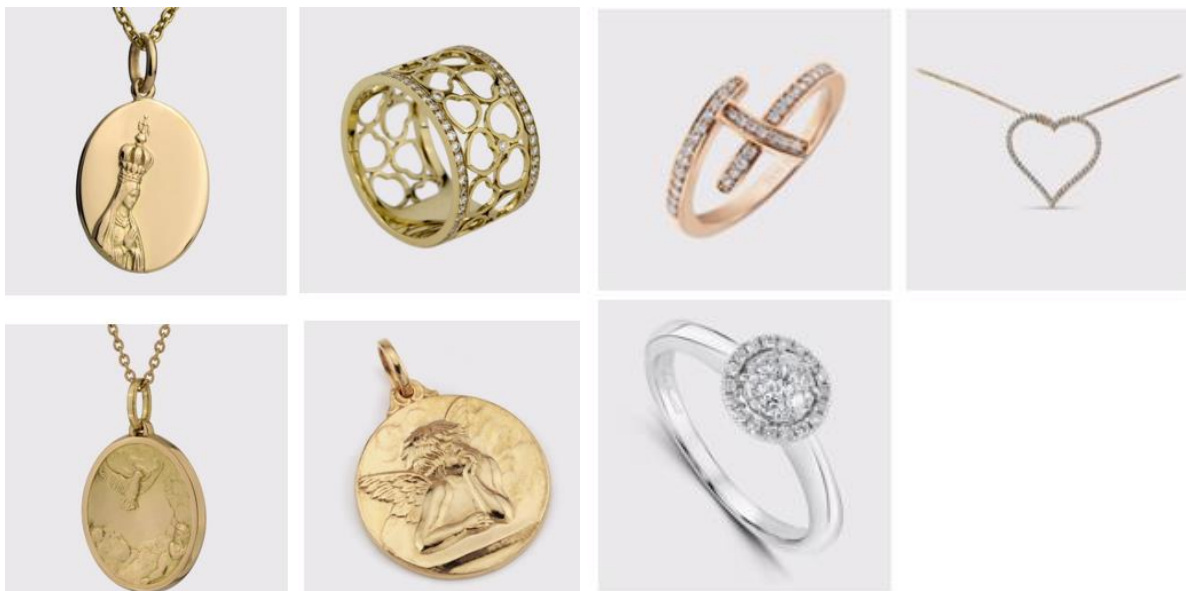
O crédito automóvel destina-se à aquisição de veículos automóveis por pessoas singulares, fora do âmbito de atividades comerciais ou profissionais. O recurso ao crédito para aquisição de automóveis, com uma finalidade relacionada com atividades comerciais ou profissionais dos clientes bancários, pode estar sujeito a regras diferentes.

É importante que o cliente pondere antecipadamente qual a modalidade de crédito automóvel que pretende contratar, pois pode optar por fazer um contrato de Aluguer de Longa Duração, um contrato de *Leasing* ou contrair um crédito com reserva de propriedade.

✓ Produtos de Prestígio

Os Produtos de Prestígio são produtos de outras entidades, que o BPI, em parceria com as mesmas, lança no mercado. O ideal para o Banco, nestes produtos, é que os clientes façam um crédito pessoal, para a sua aquisição. Estes produtos são exclusivos para clientes BPI.

São apresentados de seguida os produtos de prestígio que o Banco disponibilizava na instituição durante o tempo em que a estagiária teve presente. No entanto, se o cliente pretendesse adquirir outro produto, o colaborador apenas tinha que o mandar vir.



4 – Seguros

O BPI, em parceria com a *Allianz*, dispõe de uma variedade de seguros que põe à disposição dos seus clientes para qualquer tipo de eventualidade. Estes seguros estão subdivididos em três, sendo eles os Seguros de Pessoas, Seguros de Património e os Seguros de Soluções para negócios.

→ **Seguros de Pessoas englobam:**

- *Allianz* Vida Segura;
- *Allianz* Saúde;
- *Allianz* Saúde 55 mais;
- *Allianz* Saúde Dentas;
- *Allianz* Serviços Domésticos;
- *Allianz* Acidentes Pessoais Surf.

→ **Seguros de Património:**

- *Allianz* Responsabilidade Civil;
- *Allianz* Casa;
- *Allianz* Auto;
- *Allianz* Moto;
- *Allianz* Embarcações de Recreio;
- *Allianz* Caça e Armas;
- *Allianz* Condomínio.

→ **Seguros de Soluções para Negócios:**

- *Allianz* Mercadorias;
- *Allianz* Hotéis;
- *Allianz* Vinhos e Azeites;
- *Allianz* Agro;

- *Allianz* Saúde Empresas;
- *Allianz* PME;
- *Allianz* Multirriscos PME;
- *Allianz* Acidentes de Trabalho.

5 – Serviços

Um serviço é um produto da atividade humana que satisfaz uma necessidade, sem assumir a forma de um bem material, ou seja, é satisfazer na plenitude as necessidades e gostos dos clientes, como tal, o BPI disponibiliza um conjunto de serviços que permitem os seus clientes aceder às suas contas e realizar um conjunto ampliado de operações bancárias sem.

Posto isto, os serviços disponíveis pelo BPI, são:

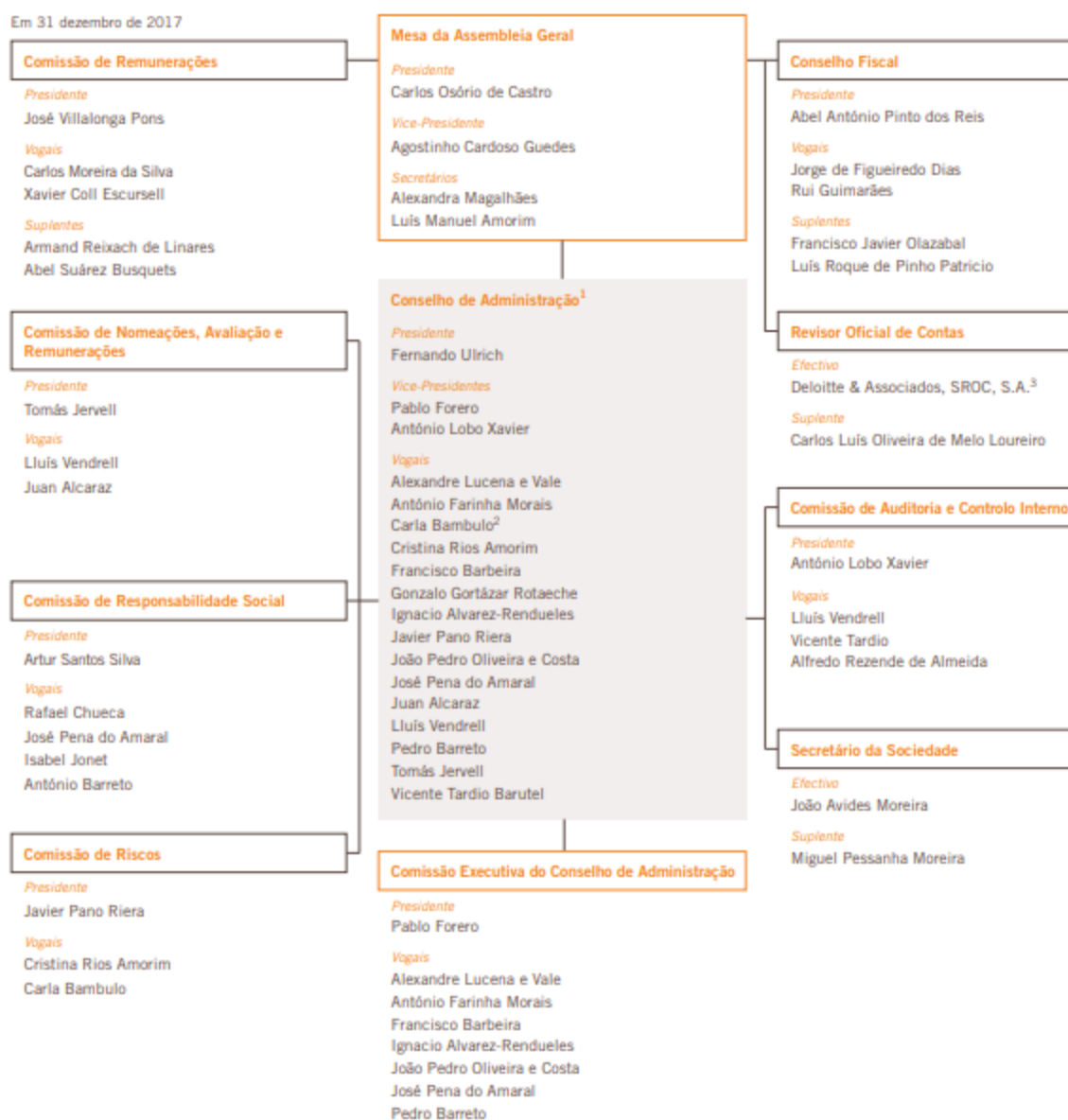
- ✓ APP BPI;
- ✓ BPI Net;
- ✓ Máquina de Depósitos;
- ✓ BPI Direto;
- ✓ BPI Net Mobile.

Índice de Anexos

Anexo 1 Modelo de Governo BPI	64
Anexo 2 Variáveis de análise do Cliente Mistério.....	66
Anexo 3 Folheto APP BPI.....	70
Anexo 4 Folheto Fiat 500.....	73
Anexo 5 Folheto Conta Valor.....	76
Anexo 6 Folheto TVI Samsung.....	79
Anexo 7 Certificado das formações <i>E-learning</i> desenvolvidas.....	82

Anexo 1

Modelo de Governo BPI



Anexo 2

Variáveis de análise do Cliente Mistério

Aspetto Exterior		
1.1 Visibilidade e aspeto geral ao longe	Capacidade de visualização do balcão	Bom (100%)/Médio (50%)/Mau (0%)
1.2 Aspetto geral exterior	Aspetto geral, limpeza, aparência, etc	
1.3 Montras e Vitrines	Aspetto geral, limpeza, arquitectura, etc	
1.4 Exposição de cartazes	Aspetto geral (conservação) dos cartazes	

ATM		
2.1 Limpeza	Limpeza na zona da ATM	Bom (100%)/Médio (50%)/Mau (0%)
2.2 Levantamento disponível	Levantamento disponível	Sim (100%)/Não (0%)
2.3 Outras operações disponíveis	Saldo, se tem recibos, etc	
2.4 Aspetto geral	Aspetto geral da zona da ATM e da própria ATM	Bom (100%)/Médio (50%)/Mau (0%)

Aspecto Interior		
3.1 Aspetto geral (1º impacto)	Aspetto geral do interior do balcão	Bom (100%)/Médio (50%)/Mau (0%)
3.2 Organização do espaço	Se o Cliente entende perfeitamente onde se dirigir dentro do balcão, para efectuar qualquer tipo de operação	
3.3 Limpeza geral	Limpeza interior do balcão	
3.4 Arrumação geral	Arrumação geral do balcão	
3.5 Exposição de cartazes e folhetos	Forma como estão expostos	

Aspetos Físicos		
4.1 Aspetto geral	Aspetto geral da caixa	Bom (100%)/Médio (50%)/Mau (0%)
4.2 Limpeza	Estado de limpeza geral da caixa	
4.3 Arrumação	Impressão geral sobre a arrumação	
4.4 Exposição de folhetos	Exposição de folhetos na zona da caixa	

Filas de Espera		
5.1 Tempo de espera até ser atendido	Medição de tempos (minutos)	Até 3 min. - 100% 3 a 5 min. - 50% Mais de 5 min. - 0%

Desempenho do caixa		
6.1 Desempenho na operação de caixa	Capacidade operacional do Colaborador	Bom (100%)/Médio (50%)/Mau (0%)
6.2 Simpatia	Simpatia do Colaborador	
6.3 Profissionalismo	Forma profissional de agir do Colaborador	*n.a. - não avaliado
6.4 Rapidez	Rapidez na execução da operação	

Situações de encaminhamento		
7.1 Encaminhamento p/ pessoa adequada	Preocupação em encaminhar para a pessoa/função adequada.	Sim (100%)/Não (0%)

	Obs.: Admitem-se como exceção, sendo atribuído 100%, as situações em que o Colaborador não encaminha porque não há mais nenhum Colaborador disponível desde que explique o produto e não comprometa o normal funcionamento da Caixa (sem que os outros Clientes tenham de esperar).	
--	---	--

Modo de encaminhamento

	Como foi feito o encaminhamento	Sim (100%)/Não (0%)
8.1 Encaminhamento de forma correcta	Obs.: São penalizadas as situações em que o Colaborador da Caixa se limita a dizer para falar com qualquer um dos colegas sem especificar ou se limita a apontar.	n.a. - não avaliado (situações em que não ocorreu encaminhamento)

Espera para ser atendido

9.1 Tempo de espera para ser atendido pelo comercial	Medição de tempos (minutos)	Imediato - 100% Até 2 min. - 80% 2 a 5 min - 60% 5 a 8 min. - 40% 8 a 10 min. - 20% Mais de 10 min. - 0%
9.2 Preocupação de alguém para com a espera	Preocupação de algum Colaborador com o tempo de espera	Bom (100%)/Médio (50%)/Mau (0%)

Postura

10.1 Postura corporal	Forma como o Colaborador se posiciona face ao Cliente (Atitude de profissionalismo. Caso o atendimento seja de pé há lugar a penalização).	Bom (100%)/Médio (50%)/Mau (0%)
10.2 Sorriso nos momentos chave	Sorriso nos momentos chave	
10.3 Mantém contacto visual	Preocupação em olhar para o Cliente durante a conversa	
10.4 Simpatia	Simpatia demonstrada	
10.5 Tom de voz	Cuidado com o tom de voz utilizado	
10.6 Proactividade	Grau de proactividade ou reatividade	
10.7 Empatia criada	Capacidade em lidar com o Cliente	

Interação no atendimento

11.1 Cumprimentou o Cliente	O Colaborador cumprimentou o Cliente logo no primeiro contacto	Sim (100%)/Não (0%)
11.2 Identificou-se	O Colaborador identificou-se antes de começarem a falar	
11.3 Procurou identificar o Cliente	Procurou identificar o Cliente durante a conversa para criar uma maior empatia	
11.4 Procurou identificar o perfil do Cliente	Efectuou alguma pergunta por forma a poder aconselhar um produto que vá ao encontro das suas necessidades	
11.5 Explicou o produto a um ritmo adequado	Explicou o produto com calma, de forma clara e esclarecedora	
11.6 Qualidade da informação fornecida	Forneceu a informação mais importante	
11.7 Usou documentação de	Baseou a explicação em algum documento,	

apoio	folheto, prospecto, etc	
11.8 Capacidade de argumentação	Mostrou saber argumentar nos momentos chave, demonstrando segurança no produto	
11.9 Utilização de exemplos	Utilizou exemplos que possam ajudar a explicação	
11.10 Resumiu realçando os aspectos mais importantes	No fim da explicação, resumiu os pontos chave	
11.11 Preocupação em fechar a venda	Procurou fechar a venda	
11.12 Mostrou respeito pelo Cliente	Tratou o Cliente com respeito	
11.13 Certificou-se que o Cliente ficou esclarecido	Mostrou preocupação em certificar-se que o Cliente ficou esclarecido	

Lidar com interrupções

12.1 Pediu desculpa e geriu a situação	Forma como o colaborador gere uma situação de interrupção do atendimento	Sim (100%)/Não (0%) n.a. - não avaliado (situações em que não ocorreu interrupção)
--	--	---

Argumentação concorrência

13.1 Lidar com situações de concorrência	Colocada uma situação de concorrência teve ou não capacidade e/ou motivação para reverter a situação criando vantagem para o banco	Sim (100%)/Não (0%)
--	--	---------------------

Cross Selling

14.1 Fez Cross Selling	Procurou vender ou apresentar outros produtos	Sim (100%)/Não (0%)
------------------------	---	---------------------

Valorização do Banco

15.1 Referiu-se ao Banco, valorizando-o	Referiu vantagens em ser Cliente do Banco	Sim (100%)/Não (0%)
15.2 Procurou criar empatia com o Banco	Procurou de alguma forma aproximar o Banco do Cliente ou o Cliente do Banco	

Seguimento

16.1 Mostrou preocupação com o seguimento	Mostrou algum interesse em voltar a falar com o Cliente	Sim (100%)/Não (0%)
16.2 Deu contacto ao Cliente	Por iniciativa própria, deu contacto ao Cliente	
16.3 Pediu contacto ao Cliente	Solicitou o contacto do Cliente	
16.4 Procurou definir um próximo passo	Tendo o Cliente demonstrado interesse no produto, procurou de alguma forma definir um novo contacto	

Anexo 3

Folheto APP BPI

Chegou o novo Crédito Imediato BPI.

O Crédito Imediato BPI está disponível para montantes até € 5.000, num prazo entre 12 e 60 meses, através da BPI App, BPI Net ou em qualquer Balcão ou Centro de Investimento BPI. Se aprovado, o dinheiro ficará imediatamente na sua conta à ordem.

Sem burocracias e sem seguros obrigatórios.

O Crédito Imediato BPI dispensa papéis, garantias ou seguros de vida obrigatórios.

Contrate já o seu crédito. Simples e rápido.

Em apenas 3 passos, tenha o dinheiro na sua conta à ordem:

Passo 1: Efetue uma simulação através da BPI App, BPI Net ou em qualquer Balcão ou Centro de Investimento BPI e conheça o valor da prestação e taxas associadas.

Passo 2: Indique os dados solicitados e saiba de imediato se o financiamento é aprovado.

Passo 3: Verifique o saldo da sua conta à ordem. O dinheiro estará imediatamente na sua conta, caso a decisão seja favorável.

Crédito Pessoal BPI. Faça já a sua simulação.

Montante: € 5.000	Prestação: € 103,91	TAN: 8,70 %
Prazo: 60 meses	MTD: € 6.413,60	TAEQ: 11,2 %

TAEG e montante total imputável ao Consumidor calculados para um Cliente há mais de 30 dias, incluindo comissão de abertura de crédito de € 100 e respetivos impostos. Sujeito a análise de risco de crédito.

Antes de contratar o seu crédito, esclareça todas as suas dúvidas, leia atentamente o contrato e condições particulares do financiamento e certifique-se de que as prestações estão adequadas ao seu orçamento mensal.

A presente informação tem natureza publicitária, não constitui uma proposta contratual e não dispensa a consulta de informação pré-contratual e contratual legalmente exigida, a qual poderá ser obtida no Banco BPI. Valores válidos em junho de 2018. Consulte as taxas atualizadas em www.bancobpi.pt.



Estes prémios são da exclusiva responsabilidade das entidades que os atribuíram.

Anexo 4

Folheto Fiat 500

Informação importante

A presente mensagem tem natureza publicitária e é prestada pelo Banco BPI, S.A. Não dispensa a consulta da informação pré-contratual e contratual legalmente exigida.

FIAT 500 COM ZERO CHATICES.

Para quem quer ter um carro sem ter de se preocupar com seguros, revisões ou outras complicações.

FIAT 500 LOUNGE S&S

Renting
€ 6,5/dia* durante 48 meses
para 10.000 km/ano



Para mais informações contacte o seu Balcão ou Centro BPI Premier.

*Renda mensal = € 197,70 (€ 6,5 x 365 dias/12 meses).
Produto comercializado por entidade com quem o Banco celebrou parceria.

CP 1540718



www.bancobpi.pt



Conduza o Fiat 500 por um valor único mensal que inclui as principais despesas inerentes à manutenção e utilização do seu automóvel. Sem entrada inicial. Entrega em 3 semanas, exceto no caso de rutura de stock.

Serviços incluídos

- Manutenção, revisões e inspeções
- Substituição de pneus usados e reparação de furos (ilimitado)
- Viatura de substituição (ilimitada)
- Seguro RC/DP/PJ/OCP (franquia 4%)
- Assistência em viagem 24 horas
- App My Arvel Mobile, para consulta de toda a documentação, informação, marcações, entre outras vantagens
- Curso de condução eficiente
- Autoavaliação no final do contrato

Fiat 500 Lounge S&S e Fiat 500 Lounge S&S Cabrio 1.2 Gasolina

Características

- Motor: 1.2 a gasolina
- Potência: 69 cv
- Emissões CO2 (G/Km): 115
- Consumo: 4,9 L / 100 Km

Equipamento incluído

- Start and Stop
- Cruise control
- Ar condicionado
- 7 airbags de série
- Pintura metalizada
- Sistemas ABS e ASR
- Apoios de cabeça traseiros
- Banco do condutor regulável em altura
- Grelha cromada no para-choques dianteiro

Pack City

- Sensores de luz
- Sensores de chuva
- Sensores de estacionamento traseiros

Unconnect Link

- 2 altifalantes traseiros
- Apple Carplay™ e Android Auto™
- Rádio tátil 7" Unconnect Live (USB / Aux / Bluetooth)



Cores Disponíveis

- Fiat 500 Lounge S&S: Branco Gelato, Azul Dipinto Di Blu, Cinzento Pompei, Preto Vesúvio
- Fiat 500 Lounge S&S Cabrio: Branco Gelato e Capota Vermelha

Propostas Financeiras

Fiat 500 Lounge S&S

	36 meses	48 meses	60 meses
10.000 km/ano	€ 210,00	€ 197,70	€ 193,00
15.000 km/ano	€ 235,00	€ 225,00	€ 220,00
20.000 km/ano	€ 255,00	€ 245,00	€ 241,00
25.000 km/ano	€ 275,00	€ 265,00	€ 262,00

Fiat 500 Lounge S&S Cabrio

	36 meses	48 meses	60 meses
10.000 km/ano	€ 238,00	€ 288,00	€ 223,00
15.000 km/ano	€ 255,00	€ 250,00	€ 245,00
20.000 km/ano	€ 270,00	€ 265,00	€ 261,00
25.000 km/ano	€ 295,00	€ 290,00	€ 285,00

Anexo 5

Folheto Conta Valor

Conta Valor BPI

EU FIZ AS CONTAS E ESCOLHI O BPI.

Com a Conta Valor BPI não paga comissão de manutenção, anuidade do cartão de débito e crédito, nem transferências nos canais digitais. Tudo isto por apenas € 3,5/mês para ordenados acima de € 800 domiciliados de forma automática no BPI.

BPI
Grupo CaixaBank

www.bancobpi.pt

Facebook Twitter YouTube

A presente mensagem tem natureza publicitária e é prestada pelo Banco BPI, S.A. Não dispensa a consulta da informação pré-contratual e contratual igualmente exigida.

Banco BPI, S.A., Rua Tenente Valdeim, 284, Porto, Mediador de Seguros Ligado n.º 207232431 (registoado junto da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, em 31/10/2007 - informações adicionais relativas ao registo disponíveis em www.asf.com.pt); autorizado a exercer atividade nos Ramos de Seguro da Vida e Não Vida com a Companhia de Seguros Allianz Portugal, S.A. O Banco BPI, S.A. não está autorizado a receber prémios nem a celebrar contratos em nome da Companhia de Seguros Allianz Portugal, S.A., e, na sua qualidade de mediador, não assume qualquer responsabilidade na cobertura de riscos inerentes ao contrato de seguro.

BPI
Grupo CaixaBank

Toda a informação nos Balcões e Centros de Investimento BPI, www.bancobpi.pt e 800 22 10 22 (linha grátis com atendimento personalizado, das 7h às 24h).

Informação importante

¹ A TAEG do cartão BPI é calculada para um limite de crédito de € 1.500 reembolsado em 12 prestações iguais de capital, acrescidas de juros à Taxa Anual Nominal (TAN) de 10,1% e dos impostos legais. Anuidade de € 20 + imposto do Selo. Atribuição do cartão sujeita a aprovação pelo BPI.

² Aplicam-se as condições a cada momento em vigor na Allianz.

³ Oferta de um módulo de dez cheques, por mês, cruzados, não à ordem, requisitados através do BPI Net e entrega via CTT.

⁴ TAEG calculada para uma utilização de crédito de € 1.500 pelo prazo de 3 meses e uma Taxa Anual Nominal (TAN) de 10%, incluindo os impostos legais em vigor. Atribuição de facilidade de descoberto sujeita a aprovação pelo BPI. Taxas válidas até 31 de maio de 2018. Consulte taxas atualizadas em www.bancobpi.pt

⁵ O valor da comissão de gestão mensal da Conta Valor BPI, sem domiciliação automática do ordenado ou pensão, é de € 7,50 + imposto do Selo. Considera-se domiciliação automática de ordenado ou pensão (DAO), apenas as transferências eletrónicas interbancárias do tipo SALAY08-Ordenados, PENS/11-Pensões ou vencimento recebido através de Ordens de Pagamento Recebida (OPR) do Estrangeiro em contas de Clientes Não Residentes e Emigrantes.

⁶ Este prémio é válido apenas para Clientes que tenham serviço de TV por subscrição ativo e sem dívidas, na MED, NOS, NOWO ou Vodafone. O código de desconto - enviado via SMS e email - deverá ser ativado pelo Cliente junto da sua operadora, até 31 de Dezembro de 2018. A partir da data de ativação terá direito a 9 mensalidades. Consulte as condições junto do seu Operador ou em www.sporttv.pt/parcerias/bpi.

⁷ Cada uma das Ordens de Pagamento Permanentes deverão registar pelo menos um débito por ano, durante o período de manutenção das condições da campanha (24 meses).

CD 1830418

BPI
Grupo CaixaBank

UMA CONTA. MÚLTIPLAS VANTAGENS.

Conheça a nova **Conta Valor BPI** que lhe permite ter acesso a um conjunto de vantagens e serviços, por um custo único mensal.

CONTA VALOR BPI

Sem Comissão de Manutenção de Conta

Transferências nacionais e SEPA gratuitas (nos canais automáticos, até € 100.000)

2 cartões de débito (titulares distintos)

Cartão de Crédito BPI para o 1º titular da Conta (TAES 13,5%)*

Seguro de Responsabilidade Civil com capital de € 2.500 para o 1º titular da Conta

Oferta de 1 módulo de 10 cheques/mês*

+

Acesso a um descoberto autorizado de até 100% do valor do ordenado líquido domiciliado na conta (TAES 12,5%)*.

Apenas € 3,5¹ + Imposto do Selo/mês (comissão de gestão mensal) para ordenados/pensões acima dos € 800 domiciliados de forma automática.

SAIBA COMO RECEBER UM DESTES PRÉMIOS.

HD TV SAMSUNG 32" M4005



- Ecrã: HD (82 cm)
- Resolução: 1366x768
- Entradas: USB e HDMI
- Mega Contraste
- PQL: 100
- Hyper Real
- Clean View

Entrega no prazo estimado de 2 meses*.

SUBSCRIÇÃO SPORT TV PREMIUM HD DURANTE 9 MESES

O melhor do desporto nacional e internacional em direto e em exclusivo.



- 10 canais Premium (SportTV 1, 2, 3, 4 e 5 em SD e HD)
- Multiroom (2 TV's em simultâneo)
- Transmissão 4K Ultra HD (disponível a título promocional)

É enviado um SMS/email com um código de ativação no prazo estimado de 1 semana*.

SMARTPHONE SAMSUNG J3 2017



- Ecrã: 5,0" HD TFT
- Câmara Principal: 13MP
- Câmara Frontal: 5MP
- Processador: Quad-Core 1,4Ghz
- RAM: 2GB; ROM: 16GB
- Sistema Operativo: Android 7.0
- Dual SIM
- Oferta de uma capa Dual Layer

Entrega no prazo estimado de 2 meses*.

*Após confirmação de cumprimento de todas as condições da campanha, efetuada pelo BPI ao dia 15 de cada mês.

Para receber o seu prémio, reúna as seguintes condições, até 30 de junho de 2018:

1. Ser titular de uma **Conta Valor BPI**;
2. Domiciliar, de forma automática e pela primeira vez no BPI, o seu ordenado ou pensão líquido mensal, no valor igual ou superior a € 800;
3. Ter um **cartão de crédito ou de débito BPI ativo**;
4. Aderir (ou manter caso já tenha aderido) a **toda a documentação digital**. Adesão através do bpinet.pt, em qualquer Balcão ou Centro de Investimento BPI;
5. Domiciliar ou manter **duas Ordens de Pagamento Permanente (OPP) ativas** com pelo menos um débito por OPP, na conta, até 31 de Agosto de 2018 (ex: água, eletricidade)†;
6. **Aceitar as condições da campanha** em qualquer Balcão ou Centro de Investimento BPI e **manter todas estas condições por 24 meses**. Caso contrário, o BPI reserva-se o direito de debitar o valor de € 200. Começa já a usufruir das vantagens da Conta Valor BPI e recebe o seu prémio.



Estes prémios são da exclusiva responsabilidade das entidades que os atribuíram.

Anexo 6

Folheto TVI Samsung



Soluções de Crédito BPI

Futebol ao vivo.

- Resolução do ecrã 4K/Ultra HD
- Tecnologia QLED (Quantum Dot)

Toda a informação nos Balcoões BPI, Centros BPI Premium, bancobpi.pt e 800 22 10 22 (linha grátis com atendimento personalizado, das 7h às 24h).

SAMSUNG

BPI
operado por **Continental**

SAMSUNG

BPI
operado por **Continental**

SAMSUNG

Garantia

Os equipamentos Samsung têm uma garantia contra comprovados defeitos de fabrico, por um período de 2 anos (Pick Up and Return), a partir da data de compra original. A garantia não inclui situações derivadas de má utilização e manuseamento do equipamento.

Entrega, instalação e formação

Os televisores Samsung são entregues na morada indicada (desde que situada em Portugal Continental e Ilhas) após marcação prévia por telefone.

A instalação e a formação (cerca de 1 hora) sobre como tirar o melhor partido do equipamento serão efectuadas por técnicos especializados e decorrem no momento da entrega.

O prazo de entrega é de três semanas no Continente e quatro semanas nas Ilhas, após a data da encomenda.

Esclarecimentos sobre televisores SAMSUNG

Telefone: 925 536 943
 Horário: de 2ª a 6ª feira, das 10h00 às 19h00 e das 14h30 às 18h00
 Email: apoiocliente@vertentaplicada.pt

Fornecedor

VertentAplicada, Lda
 Avenida do Forte nº 3 – Parque Sulecia
 Edifício Sulecia I – Piso 1 – S. 18
 2790-073 Carnaxide – Portugal

Viva uma experiência extraordinária de imagem, com e funcionalidades de interação com os modelos de TVLED ou QLED Samsung disponíveis no BPI.

Sinta a liberdade de gerir todos os dispositivos conectados com o único controlo remoto e de criar ligações perfeitas entre uma vasta gama de dispositivos e aparelhos a partir da sua televisão, com a aplicação SmartThings.

Aproveite as Soluções de Crédito BPI para adquirir um destes modelos e dar uma nova dimensão às ocasiões mais especiais da sua vida.

Samsung TV QLED 55/65/75

Imagem sem limites

- Resolução do ecrã: 4K/UHDQ Mastering Engine 3840x2160
- Q Color: tecnologia de cor Quantum Dot, 100% volume de cor
- Design Premium: sem moldura dos 4 lados
- Modo Ambient+: torne a televisão invisível na sua sala, quando desligada
- Áudio: Dolby Digital Plus
- Oferta do suporte de parede

TV QLED 55" QLED (excluído BPI)	TV QLED 65" QLED (excluído BPI)	TV QLED 75" QLED
Ecrã 55 polegadas (138 cm)	Ecrã 65 polegadas (163 cm)	Ecrã 75 polegadas (189 cm)
Q-HDR 1000		
Dimensões com base (LxAxP)		
1.225,2 x 788,4 x 285,6 mm	1.444,1 x 916,7 x 353,6 mm	1.675,8 x 1.056,4 x 407,0 mm



TV QLED 55" QLED

Samsung TV LED 49/55

Definição em Ultra HD

- Resolução do ecrã: 4K/UHD 3840x2160
- Dynamic Crystal Color: cores límpidas e vibrantes que dão vida às imagens no ecrã
- Áudio: Dolby Digital Plus
- Oferta do suporte de parede

TV LED 49" NU8075 (excluído BPI)	TV LED 55" NU8075 (excluído BPI)
Ecrã 49 polegadas (123 cm)	Ecrã 55 polegadas (138 cm)
HDR 1000	
Dimensões com base (LxAxP)	
1.090,3 x 406,2 x 246,1 mm / 1.226,1 x 782,7 x 246,1 mm	



TV LED 49" NU8075



TV QLED 75" QLED

Crédito Pessoal BPI - Condições de Financiamento

Produto	PIP	Entrada Inicial	Montante financiado	N.º e valor das mensalidades	Costos de abertura	TAEF	Montante total imputável ao Consumidor
TV LED 49"	€ 1.499,99	€ 19,88	€ 1.480,31	48 x € 36	€ 37,80	9,50%	€ 1.765,80
TV LED 55"	€ 1.699,99	€ 55,20	€ 1.644,79	48 x € 40	€ 40,27	9,50%	€ 1.960,27
TV QLED 55"	€ 2.499,99	€ 22,39	€ 2.477,60	60 x € 50	€ 83,96	9,70%	€ 3.083,96
TV QLED 65"	€ 3.499,99	€ 58,78	€ 3.441,21	72 x € 60	€ 98,42	9,20%	€ 4.418,42
TV QLED 75"	€ 5.999,00	€ 94,05	€ 5.904,95	81 x € 94	€ 135,37	8,90%	€ 7.749,32

Taxa de juro anual nominal (TAN) fixa de 7,5%, com prestações mensais constantes, válida para todos os exemplos do quadro. Os Montantes Totais Imputáveis ao Consumidor e as TAEF apresentadas pressupõem que o Consumidor tem conta aberta junto do Banco BPI mais de 30 dias e incluem custos de abertura e respetivos impostos.

Existem outras soluções de crédito disponíveis nesta campanha. Campanha limitada ao stock existente. Obtenha mais informações junto do seu Balcão BPI, Centro BPI Premier ou em bancobpi.pt.

Antes de contratar o seu crédito, esclareça todas as suas dúvidas, leia atentamente o contrato e condições particulares do financiamento e certifique-se de que as prestações estão adequadas ao seu orçamento mensal.

A presente informação tem natureza publicitária, não constitui uma proposta contratual e não dispensa a consulta de informação pré-contratual e contratual legalmente exigida, a qual poderá ser obtida no Banco BPI.

Anexo 7

Certificado das formações *E-learning* desenvolvidas



Percurso Formativo

N.º MEC: 656860
NOME: MARCIA GOUVEIA VENTURA
FUNÇÃO: ESTAGIARIO
ORGÃO: 000080-GUARDA-MISERICORDIA

Acção de Formação	Organismo Promotor/Local	Mês-Ano	Horas	Modalidade	Avaliação
Cheque (auto-inscrição)	NOVABASE	07-2018	1:30 H	e-learning	78
Crédito a Empresas (auto-inscrição)	NOVABASE	07-2018	1:30 H	e-learning	98
Análise e Decisão de Crédito a Particulares (auto-inscrição)	NOVABASE	07-2018	2:00 H	e-learning	77
Módulo RLD (auto-inscrição)	NOVABASE	07-2018	0:30 H	e-learning	(não aplicável)
Depósito Bancário (auto-inscrição)	NOVABASE	07-2018	1:30 H	e-learning	81
Plano Geral de Emergência - Redes Comerciais	CERTITECNA	07-2018	1:00 H	e-learning	90
Conta Bancária (auto-inscrição)	NOVABASE	07-2018	1:30 H	e-learning	84
Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo	BANCO BPI	07-2018	1:45 H	e-learning	95.5
Abertura de Conta (auto-inscrição)	NOVABASE	07-2018	2:00 H	e-learning	88
Qualidade do Atendimento ao Cliente - Parte 2 (auto-inscrição)	DELOITTE TOUCH	07-2018	2:00 H	e-learning	100
Riscos Operacionais - Redes Comerciais	NOVABASE	06-2018	2:00 H	e-learning	92

1(2)



Percurso Formativo

N.º MEC: 656860
NOME: MARCIA GOUVEIA VENTURA
FUNÇÃO: ESTAGIARIO
ORGÃO: 000080-GUARDA-MISERICORDIA

Acção de Formação	Organismo Promotor/Local	Mês-Ano	Horas	Modalidade	Avaliação
Qualidade do Atendimento ao Cliente - Parte 1 (auto-inscrição)	DELOITTE TOUCH	06-2018	2:00 H	e-learning	100



Manuela Paula Marques
 Directora Central
 Direcção de Recursos Humanos

2(2)