



Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Comunicação
e Relações Económicas

Cláudia Sofia Centeio Fonseca
Dezembro | 2010



INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA

ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO, COMUNICAÇÃO E DESPORTO

**Relatório de Estágio para Obtenção do Grau de Licenciatura
em Comunicação e Relações Económicas**

Orientador na ESECD: Dr. Carlos Francisco Mendes Martins

Coordenador de Estágio na Organização: D. Cristina Resende

Estágio realizado de 2 de Agosto a 30 de Outubro de 2010

Discente: Cláudia Sofia Centeio Fonseca

Número de Aluno: 5006173

Grau: Relatório de Estágio para a obtenção do grau de Licenciatura em Comunicação e Relações Económicas

Estabelecimento: Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto

Orientador na ESECD: Dr. Carlos Mendes Martins

Local de Estágio: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Vale do Távora e Douro, C.R.L

Coordenador na CCAM: D. Cristina Resende

Morada: Rua Albergaria

Código Postal: 5120 – 423 Tabuaço

Duração: 3 meses

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar queria agradecer ao Instituto Politécnico da Guarda, mais concretamente à Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto, pelo enriquecimento académico e pessoal que me facultou.

Em segundo lugar, à Caixa de Crédito Agrícola Mútuo do Vale do Távora e Douro, por me terem acolhido na realização do meu estágio.

À D. Cristina Resende, pelo modo afável com que me acolheu na instituição, procurando integrar-me de forma harmoniosa com todos os colegas.

A todos os restantes colegas da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo do Vale do Távora e Douro, especialmente à Nina Alexandra Correia, para quem as palavras nunca serão suficientes para agradecer o privilégio da amizade, do apoio e do incentivo demonstrados nos três meses que com eles privei.

Ao meu orientador, Dr. Carlos Mendes Martins, agradeço o apoio, a crítica e as sugestões imprescindíveis na construção deste relatório. Agradeço, igualmente, a atenção e a disponibilidade com que sempre acompanhou o meu percurso académico.

A todos os professores que me transmitiram conhecimento e saberes.

Aos meus pais e irmã, pela paciência, pela compreensão e apoio ao longo de todo o meu percurso académico.

Por último, aos meus amigos que nas adversidades me encorajaram com um sorriso.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	1
1 – CAIXA DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO (CCAM)	2
1.1 – História da CCAM	2
1.2 – Missão da CCAM	4
1.3 – Área Geográfica de Actuação da CCAM em Portugal	4
1.4 – Empresas que integram o Grupo Financeiro Crédito Agrícola.....	5
1.4.1 – FENACAM	5
1.4.2 – CA INFORMÁTICA	6
1.4.3 – CA SERVIÇOS	6
1.4.4 – CA VIDA	6
1.4.5 – CA SEGUROS	7
1.4.6 – CA <i>GEST</i>	7
1.4.7 – CA <i>CONSULT</i>	7
1.5 – ORGANOGRAMA DA CCAM.....	8
1.6 – EVOLUÇÃO DA IMAGEM DA CCAM.....	8
1.6.1 – Logótipo	8
1.6.2 – Imagem Exterior.....	8
1.6.3 – Campanhas Publicitárias “ Juntos Somos Mais Fortes”	9
1.7 – Aberturas de Contas.....	9
1.7.1 – Tipos de Contas e Movimentação	10
1.7.2 – Capacidade do Titular da Conta.....	10
1.7.3 - Contas em Nome de Menores	11
1.7.4 - Contas em Nome de Incapacitados	11
1.7.5 - Contas cujo primeiro titular são analfabetas (pessoas que não sabem fazer a sua assinatura)	11
1.7.6 - Princípios e Condições da Abertura de Conta de Depósito à Ordem	12
1.7.7 - Contas de Pessoas Singulares	13
1.7.8 - Contas de Pessoas Colectivas	13
1.8 – TIPOS DE PRODUTOS/SERVIÇOS	14
1.8.1 – Créditos Bancários	14
1.8.2 – Cartão Bancário.....	16
1.8.2.1 – Tipos de Cartões Bancários	16

1.8.3 – Débitos Directos	18
1.8.4 – Transferências a Crédito	19
1.8.4.1 – Transferência Electrónica Interbancária (TEI)	19
1.8.4.2 – Número de Identificação Bancária (NIB).....	20
1.8.4.3 – International Bank Account Number (IBAN)	20
1.8.5 – Cheques	21
1.8.5.1 – Cheque Normalizado	22
1.8.5.2 – Cheque Bancário	22
1.8.5.3 – Outras Modalidades e Emissões de Cheques	22
1.8.5.4 – Convenção de Cheque e Rescisão da Convenção	23
1.8.5.5 – Utilizações Abusivas	23
1.8.6 – Seguros	24
1.8.6.1 – Tipos de Seguros	25
1.8.7 – Produtos à Ordem.....	25
1.8.7.1 – Depósitos à Ordem	26
1.8.7.2 – Tipos de Depósitos à Ordem	26
1.8.8 – Produtos a Prazo.....	31
1.8.8.1 – Depósitos a Prazo	31
1.8.8.2 – Poupanças	33
2 – CARACTERIZAÇÃO DO BALCÃO DE CCAM DE VALE DO TÁVORA E DOURO, C.R.L	34
2.1 – História.....	34
2.2 – Objectivos	34
2.3 – Localização	34
3 – ACTIVIDADES REALIZADAS	36
3.1 – Atendimento ao Público.....	36
3.1.1 – Atendimento Directo (Pessoal)	37
3.1.2 – Atendimento Telefónico.....	37
3.2 – Fax/E-mail.....	38
3.3 – Prestação de Informações	39
3.4 - Actualização de Dados dos Clientes.....	39
3.5 – Arquivo das Fichas de Contas e das Fichas de Clientes	39
3.6 – Multibanco/ “Balcão 24”	39
CONCLUSÃO.....	40

BIBLIOGRAFIA41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Distribuição Geográfica dos Balcões por Distritos.....	5
Figura 2 – Logótipo da FENACAM.....	5
Figura 3 – Logótipo da CA Informática.....	6
Figura 4 – Logótipo da CA Serviços.....	6
Figura 5 – Logótipo da CA Vida.....	6
Figura 6 – Logótipo da CA Seguros.....	7
Figura 7 – Logótipo da CA Gest.....	7
Figura 8 – Logótipo da CA Consult.....	7
Figura 9 – Logótipo da CCAM.....	8
Figura 10 – “Juntos Somos Mais” - “Desde 1991”.....	9
Figura 11 – Filmes, Promoção da Caixa.....	9
Figura 12 – Cartão de Débito.....	17
Figura 13 – Cartão de Crédito (<i>Classic e Premier</i>).....	17
Figura 14 – Cartão Contacto.....	18
Figura 15 – Exemplo de um NIB.....	20
Figura 16 – Exemplo para transferências destinadas a Portugal.....	21
Figura 17 – Exemplo de um Preenchimento correcto de um cheque.....	24
Figura 18 – Cartão <i>Befree</i>	27
Figura 19 – Cartão Super Jovem.....	29
Figura 20 – Brasão de Tabuaço.....	34
Figura 21 – Bandeira de Tabuaço.....	34
Figura 22 – Freguesias que integram o concelho de Tabuaço.....	35
Figura 23 – Concelhos que integram a região de Tabuaço.....	35

LISTA DE SIGLAS

ATM – *Automatic Teller Machine*

B.I. – Bilhete de Identidade

CA – Caixa Agrícola

CAM – Crédito Agrícola Mútuo

CCAM – Caixa de Crédito Agrícola Mútuo

CRL – Cooperação de Responsabilidades Limitada

CTT – Correios, Telefones e Telecomunicações

D.O – Depósitos à Ordem

D.P – Depósitos a Prazo

ESECD – Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto

FENACAM – Federação Nacional de Caixas de Crédito Agrícola Mútuo

IBAN – *International Bank Account Number*

LUR – Listagem de Utilizadores de Risco

M/L – Médio e Longo Prazo

MOD – Modelo

NIB – Número de Identificação Bancária

NIF – Número de Identificação Fiscal

PIN – *Personal Identify Number*

PPR – Plano Poupança Reforma

PT – Portugal

S.A – Sociedade Anónima

SAF – Serviços Administrativos e Financeiros

SICAM – Sistema Integrado de Caixas de Crédito Agrícola Mútuo

TEI – Transferência Electrónica Interbancária

TPA ou POS – Terminal de Pagamento Automático

INTRODUÇÃO

Para obter o grau de licenciatura do curso de Comunicação e Relações Económicas é necessário proceder à realização de um estágio, de forma a dar aplicabilidade prática aos conhecimentos adquiridos ao longo do curso e estabelecer um primeiro contacto com o mercado de trabalho.

A instituição por mim escolhida para a concretização desta etapa foi a Caixa de Crédito Agrícola do Vale do Távora e Douro. Esta etapa possibilita a consolidação de conhecimentos e informações pertinentes, que me vão ser úteis num futuro próximo.

No decurso destes três meses verifiquei a importância de reter, compreender e interpretar de forma correcta todos os conceitos e procedimentos inerentes a uma boa prática bancária, uma vez que esta área está directa ou indirectamente relacionada com o nosso quotidiano.

O relatório é um trabalho escrito, que apresenta, de uma forma simplificada, as actividades desenvolvidas na instituição em causa. Numa primeira fase, faço referência à Caixa de Crédito Agrícola Mútuo (CCAM), à sua história, à sua missão e área geográfica de actuação em Portugal, às empresas pertencentes ao Grupo Financeiro Crédito Agrícola, bem como os produtos e os seus serviços que este tem à disposição dos seus clientes. Numa segunda etapa, faço menção à Caixa de Crédito Agrícola do Vale do Távora e Douro, CRL – Cooperativa de Responsabilidade Limitada, uma vez que foi aqui que tive o privilégio de estagiar. Por último, estão descritas e especificadas as actividades desenvolvidas, para que a minha presença na instituição seja mais facilmente compreendida, assim como os procedimentos realizados na mesma.

1 – CAIXA DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO (CCAM)

O Grupo Crédito Agrícola é um grupo financeiro de âmbito nacional, integrado por um vasto número de bancos locais – Caixas Agrícolas – e por empresas especializadas, tendo igualmente competências de supervisão, orientação e acompanhamento das actividades das Caixas Associadas e a Federação Nacional das Caixas de Crédito Mútuo – (FENACAM), criada a 29 de Novembro de 1978, é uma instituição de representação cooperativa e prestadora de serviços especializados ao grupo.

Com mais de 400 mil associados e mais de um milhão de clientes, o Grupo Crédito Agrícola é um dos principais grupos financeiros portugueses, e é também um dos mais antigos, indo celebrar o seu centésimo aniversário em 2011. Os bancos cooperativos constituem assim uma componente muito relevante do sector cooperativo europeu, o qual abrange cerca de 300.000 cooperativas, que no seu conjunto empregam quase 5 milhões de pessoas.

A actividade do Grupo Crédito Agrícola tem como base de sustentação as Caixas Agrícolas – verdadeiras entidades dinamizadoras das economias locais – que com a sua autonomia e integração nas respectivas regiões, conhecem em profundidade as realidades do respectivo tecido empresarial e os desafios que se colocam para o progresso económico-social a nível local.

Fonte: <http://www.credito-agricola.pt/ca/institucional/grupoca>

1.1 – História da CCAM

A origem histórica das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo pode situar-se nas Santas Casas da Misericórdia, fundadas em 1498 sob a égide da mulher de D. João II de Portugal (o Príncipe Perfeito), Rainha D. Leonor, e de Frei Miguel Contreiras, bem como nos Celeiros Comuns criados em 1576 por D. Sebastião. Em 1778, a Misericórdia de Lisboa foi a primeira a fazer empréstimos aos agricultores. Várias outras Misericórdias lhe seguiram o exemplo, levando Andrade Corvo, em 1866 e 1867, a publicar leis destinadas a transformar as Irmandades, Confrarias e Misericórdias em instituições de crédito agrícola e industrial (Bancos Agrícolas ou Misericórdias - Bancos).

Pertenceu ao Ministro do Fomento, Brito Camacho, fundar o verdadeiro Crédito Agrícola em Portugal em 1911, por Decreto de 1 de Março, para cuja implantação trabalharam

conjuntamente monárquicos e republicanos uma vez que o projecto se havia iniciado ainda na vigência da Monarquia. Foi, porém, a Lei nº 215, de 1914, regulamentada em 1919 pelo Decreto nº 5219, que, num extenso articulado, definiu a actividade das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo. Após um período inicial em que o número de Caixas de Crédito Agrícola Mútuo aumentou, graças ao esforço de inúmeros agricultores, ocorreu alguma estagnação a seguir à crise bancária da primeira metade dos anos 30, da qual resultou a imposição às Caixas da tutela da Caixa Geral de Depósitos.

Com as importantes alterações políticas ocorridas a partir de Abril de 1974, começou a surgir um movimento das Caixas existentes no sentido de se autonomizarem, expandirem a sua implantação e alargarem a sua actividade nos moldes em que o Crédito Agrícola Mútuo se desenvolvera em muitos países europeus.

Desse movimento resultou a criação, em 1978, da Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo - FENACAM - com a função de apoiar e representar, nacional e internacionalmente, as suas Associadas. Um dos principais objectivos da Federação foi conseguir a revisão da legislação aplicável ao Crédito Agrícola Mútuo, nessa altura já com mais de 60 anos de vigência. Publicou-se o Decreto-Lei nº 231/82, de cujo anexo consta um Regime Jurídico Específico para o Crédito Agrícola Mútuo, deixando as Caixas de estar sujeitas à tutela da Caixa Geral de Depósitos, e ficando prevista a constituição de uma Caixa Central com o objectivo de regular a actividade creditícia das Caixas suas associadas.

O novo regime legal abriu caminho a uma considerável expansão do Crédito Agrícola durante a década de 80. A Caixa Central foi criada em 20 de Junho de 1984. Com a finalidade de assegurar a solvabilidade do sistema, foi instituído, em 1987, pelo Decreto-Lei nº 182/87, o Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo (FGCAM) em que participam hoje todas as Caixas Associadas.

Atendendo à necessidade de reflectir legislativamente as transformações que o Crédito Agrícola atravessara nos últimos anos e de o adaptar às orientações do Direito Comunitário, chegar-se-á a um novo regime jurídico do CAM, aprovado pelo Decreto-Lei nº 24/91, de 11 de Janeiro.

Esse diploma fez adoptar para o Crédito Agrícola um modelo organizativo, assente no conjunto formado pela Caixa Central e pelas suas associadas, o qual se denomina "Sistema

Integrado do Crédito Agrícola Mútuo" (SICAM). A Caixa Central passou a ter funções e poderes em matéria de orientação, fiscalização e representação financeira do SICAM, e estabeleceu-se um regime de co-responsabilidade entre ela e as suas associadas, de modo que a supervisão da solvabilidade e liquidez é feita com base em contas consolidadas.

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

Fonte: <http://www.credito-agricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA>

1.2 – Missão da CCAM

O Crédito Agrícola orgulha-se de dar um contributo único para o desenvolvimento económico e social de muitas regiões do País, de satisfazer a globalidade das necessidades financeiras e de gerar benefícios para a Comunidade onde se inserir, para os nossos Associados, Clientes e Colaboradores.

O Crédito Agrícola harmoniza as suas origens com a visão contemporânea de um grupo financeiro de oferta universal, mantendo com os seus clientes uma relação muito próxima.

O competitivo portfólio, pontuado pela diversidade de soluções – aposta crescente no Crédito à Habitação, Cartões de Crédito e *Leasing* – promove a captação de novos clientes, sobretudo jovens.

Nesta estratégia, releva o incremento da “*performance*” em áreas-chave, o aumento da quota de mercado e a melhoria dos níveis organizativos, prudenciais e de controlo interno, de eficiência e de rentabilidade.

Fonte: <http://www.credito-agricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/Missao.htm>

1.3 – Área Geográfica de Actuação da CCAM em Portugal

O Crédito Agrícola conta com uma rede de 92 Caixas, com mais de 670 Balcões distribuídos por todo o território nacional.

Figura 1 – Distribuição Geográfica dos Balcões por Distritos e por Região Autónoma:



Fonte: <http://www.credito-agricola.pt/CA/Institucional/RedesCA>

1.4 – Empresas que integram o Grupo Financeiro Crédito Agrícola

1.4.1 – FENACAM

Figura 2 – Logótipo da FENACAM



Fonte: <http://www.creditoagricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/GrupoCAEmpresa>

Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, F.C.R.L., constituída a 29 de Novembro de 1978, tem como principal objecto representar o Crédito Agrícola, a nível nacional e internacional, promover o desenvolvimento das Caixas Associadas

estipular a criação de novas Caixas Agrícolas, velar pela obediência aos princípios e à especificidade do sistema cooperativo do Crédito Agrícola, promover e divulgar o Crédito Agrícola, prestar apoio técnico e formativo às Caixas Agrícolas e defender os seus interesses junto de outras Entidades públicas e privadas. É composta pelos serviços de Auditoria (SAUD), Apoio Técnico (SATA), Administrativos e Financeiros (SAF) e Produção Documental e Aprovisionamento (SPDA).

1.4.2 – CA INFORMÁTICA

Figura 3 – Logótipo da CA Informática



Fonte:<http://www.creditoagricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/GrupoCAEmpresa>

serviços de consultoria em organização e gestão, bem como a comercialização de equipamentos e produtos informáticos.

Serviços de Informática, S.A., constituída em 1993, tem por objecto a prestação de serviços informáticos, incluindo consultoria em matéria de selecção de software e hardware, desenvolvimento e apoio ao desenvolvimento de dados, formação de pessoal e prestação de

1.4.3 – CA SERVIÇOS

Figura 4 – Logótipo da CA Serviços



Fonte:<http://www.creditoagricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/GrupoCAEmpresa>

Serviços Informáticos de Gestão, ACE, são o centro de serviços partilhados do Grupo nas áreas dos sistemas de informação e de operação da compensação.

1.4.4 – CA VIDA

Figura 5 – Logótipo da CA Vida



Fonte:<http://www.creditoagricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/GrupoCAEmpresa>

missão é apoiar os Clientes na sua protecção social e no desenvolvimento económico oferecendo-lhes produtos de poupança, capitalização e de risco que satisfaçam as suas necessidades específicas. Tem na sua estrutura accionista a Caixa Central e diversas CCAM pertencentes ao Grupo Crédito Agrícola.

Companhia de Seguros, S.A., tem por objectivo o exercício da actividade de Seguros do Ramo Vida, tendo iniciado a sua actividade em 1999. Em 2006, iniciou uma nova actividade, Fundos de Pensão. A sua

1.4.5 – CA SEGUROS

Figura 6 – Logótipo da CA Seguros



Fonte:<http://www.creditoagricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/GrupoCAEmpresa>

Companhia de Seguros de Ramos Reais, S.A., tem por objectivo servir os Clientes do Crédito Agrícola com seguros de Ramos Reais, fornecendo soluções para os problemas de segurança e protecção. Com um atendimento permanente e um conjunto de Seguros adequado, responde efectivamente ao desafio de prestar um melhor serviço na área para que foi criada, tornando-se uma mais-valia tanto para o Grupo Crédito Agrícola como para os seus Clientes.

1.4.6 – CA GEST

Figura 7 – Logótipo da CA Gest



Fonte:<http://www.creditoagricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/GrupoCAEmpresa>

Crédito Agrícola Gest - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A., tem por objecto principal a actividade de gestão de um ou mais Organismos de Investimento Colectivo e a gestão discricionária e individualizada de carteiras por conta de outrem. A sociedade pode ainda desenvolver actividades de gestão de fundos de capital de risco, de investimento imobiliário e de fundos de pensões, bem como de consultoria de investimentos.

1.4.7 – CA CONSULT

Figura 8 – Logótipo da CA Consult



Fonte:<http://www.creditoagricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/GrupoCAEmpresa>

A CA Consult é uma Unidade de Banca de Negócios, dotada de competências técnicas, conhecimento sectorial e fundos de capital de risco que, em conjunto com os activos tangíveis e intangíveis das Empresas, constituem factores críticos de sucesso para a sua Gestão.

1.5 – ORGANOGRAMA DA CCAM

A CCAM Geral apresenta o seguinte organograma (**anexo I**).

1.6 – EVOLUÇÃO DA IMAGEM DA CCAM

1.6.1 – Logótipo

O logótipo é a representação gráfica da marca, a sua assinatura institucional. Este necessita de seguir um padrão visual que seja automaticamente identificativo da marca ou instituição em questão. O seu uso correcto, permite reforçar a imagem e a personalidade da empresa, neste caso em particular do Crédito Agrícola que denota preocupações no que concerne à transmissão de uma imagem jovem e moderna.

Inspirado nas origens, mas com uma visão contemporânea que lhe permite antecipar o futuro, o Grupo Crédito Agrícola aposta numa imagem corporativa e numa estratégia de comunicação que visa reafirmar a sua mensagem chave: “Um Grupo ao seu lado”.

O símbolo do Crédito Agrícola baseia-se na folha da árvore estilizada, mas a sua forma e posicionamento vão de encontro ao futuro. As cores utilizadas são: o verde (que reforça os valores existentes) e o laranja (que reflecte uma atitude de mudança e modernização).

Figura 9 – Logótipo da CCAM



1.6.2 – Imagem Exterior

A Caixa de Crédito Agrícola, promove uma imagem externa que prima por oferecer um ambiente mais alegre, mais moderno.

Fonte: <http://www.creditoagricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/IdentidadeCorporativa>

1.6.3 – Campanhas Publicitárias “ Juntos Somos Mais Fortes”

Figura 10 – “Juntos Somos Mais” – “Desde 1911”



Fonte: http://www.creditoagricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/IdentidadeCorporativa/Campanha+Comunicacao_pagina.htm

Esta é a nova assinatura do Grupo Crédito Agrícola, uma assinatura que reflecte o novo posicionamento distintivo da marca CA, em que se sublinham os valores de ajuda mútua e solidariedade que estão na essência da instituição e se materializam numa palavra: Cooperativismo.

A nova assinatura mostra como as nossas origens – desde 1911 – são também o fundamento do nosso futuro, na certeza de que, connosco, os nossos Clientes e Associados se sentem mais seguros, mais serenos, mais optimistas.

A nova assinatura foi apresentada em Junho, com o lançamento da campanha “Solução Poupança CA”, onde Sílvia Alberto é, mais uma vez, a protagonista.

Até lá, toda a comunicação da marca passa a assinar: “Juntos Somos Mais” – “Desde 1911”.

Figura 11 – Filmes de Promoção da Caixa



Fonte: <http://www.creditoagricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/IdentidadeCorporativa/Film>

1.7 – Aberturas de Contas

A “Abertura de Conta e Depósito” é um contrato entre um cliente e uma instituição de crédito, pelo qual ambos assumem deveres recíprocos relativos a diversas práticas bancárias.

A conta permite estabelecer a ligação “Banco-Cliente”, e pode ser movimentada a crédito (depósito de numerário e valores, recebimento de transferências, outros lançamentos a

crédito) e a débito (levantamentos através de cheque, numerário, cartão de débito, ordem de pagamento, transferência, cadernetas) – (**anexo II**)

A diferença entre os totais do débito e do crédito representa o saldo: uma posição credora, ou saldo credor, significa que o cliente é credor do banco. Uma posição devedora, ou saldo devedor, implica uma dívida do cliente para com o banco – o “descoberto”.

1.7.1 – Tipos de Contas e Movimentação

As contas de depósito à ordem abertas em nome de um só titular (contas individuais) podem ser movimentadas a débito com a assinatura desse mesmo titular.

As contas de depósito à ordem abertas em nome de mais do que um titular (contas colectivas) poderão ser movimentadas a débito de acordo com o regime de movimentação escolhido:

- a) **Conta Solidária:** movimentação livre efectuada por qualquer um dos seus titulares;
- b) **Conta Conjunta:** a movimentação obriga à intervenção de todos os titulares;
- c) **Conta Mista:** movimentada de acordo com critério previamente definido pelos titulares, e distinto dos anteriores (por exemplo: os dois primeiros titulares juntos).

As contas podem ser movimentadas, a débito, por cheques, ordens de pagamento, ou quaisquer outros meios emitidos pela Caixa, assinadas pelo(s) titular(es) ou por terceiro(s).

Sempre que existam claros indícios de que o cliente não actua por conta própria, é obrigatória a obtenção de informação sobre a identidade da pessoa por conta da qual aquela actua e do beneficiário efectivo da operação.

1.7.2 – Capacidade do Titular da Conta

A abertura de uma conta bancária pressupõe a capacidade jurídica necessária, isto é, o que o interessado tenha, perante a lei, a capacidade para exercer o seus direitos, e designadamente para administrar e dispor dos seus bens.

Para abrir e movimentar uma conta é indispensável ter plena capacidade de exercício. Não têm capacidade de exercício de direitos os menores, os interditos e os inabilitados. Para suprir essa incapacidade, há que considerar as seguintes ressalvas/excepções:

1.7.3 - Contas em Nome de Menores

Os menores carecem de capacidades para exercício de direitos, isto é, os menores não estão habilitados a reger a sua pessoa e a dispor dos seus bens.

Salvo as exceções previstas na lei, esta incapacidade só termina com a maioridade ou a emancipação pelo casamento. As contas em nome de menor não admitem outros titulares.

1.7.4 - Contas em Nome de Incapacitados

Carecem ainda de capacidades para o exercício de direitos os “interditos” e os “inabilitados”. A interdição e a inabilitação são decretadas juridicamente, pelo que se designa o representante legal (denominado de curador) do interdito ou do inabilitado.

a) Interdição

Aplica-se a todos os maiores de idade que, põe anomalia psíquica, surdez – mudez ou cegueira, se mostrem incapazes de governar suas pessoas e bens. Nestes casos, a abertura e movimentação da conta é feita, em nome do interdito, pelo seu representante legal, denominado tutor.

b) Inabilitação

É decretada relativamente a indivíduos cuja anomalia psíquica, surdez – mudez ou cegueira, embora de carácter permanente, não seja de tal modo grave que justifique a sua interdição, bem como aqueles que, pelo abuso de bebidas alcoólicas ou de estupefacientes, se mostrem incapazes de reger convenientemente o seu património. A abertura e movimentação da conta são feitas, em nome do inabilitado, pelo seu representante legal, denominado o curador.

1.7.5 - Contas cujo primeiro titular são analfabetas (pessoas que não sabem fazer a sua assinatura)

Os analfabetos podem abrir as suas contas, substituindo a assinatura pela impressão digital, vigiada por um funcionário e pela respectiva chefia.

É imperativo que os pagamentos sejam efectuados somente ao próprio para garantir a autenticidade da operação, por cheques “avulso” ou “ordem de levantamento”. Nestes documentos, além da impressão digital, é também imperativo que seja registado o número do documento de identificação apresentado e respectiva data de validade. Os documentos de

suporte para estas operações devem ser rubricados por dois colaboradores na presença do cliente.

No caso de contas com mais que um titular ou procurador e desde que exista autorização ou assinatura (s) do (s) outro (s) titular (es) na ficha de abertura de conta de depósito à ordem o responsável pelo balcão poderá autorizar o fornecimento de livro de cheques.

1.7.6 - Princípios e Condições da Abertura de Conta de Depósito à Ordem

A abertura, movimentação e manutenção das Contas Depósito à Ordem rege-se pela legislação aplicável (designadamente pelo aviso nº 11/2005 do Banco de Portugal, alterado e republicado pelo aviso nº 2/2007 do Banco de Portugal) e pelos usos e costumes bancários em geral. Para realizar a abertura de uma Conta de Depósitos à Ordem é necessário que o cliente preencha o modelo 12200/03 – Abertura de Conta de Depósitos à Ordem Pessoas Singulares (**anexo III**), o modelo 12100/02 – Informação de Clientes – Confidencial Pessoas Singulares (**anexo IV**), e à recolha de Informação de Clientes – Confidencial Pessoas Colectivas, modelo 12201/01 (**anexo V**).

a) Identificação

A Instituição de crédito está obrigada à identificação e verificação periódica da actualidade e exactidão dos elementos de identificação de todos os clientes, seus representantes e demais intervenientes nas relações/operações que, nos termos legais devam ser objecto de identificação, designadamente:

- Pessoas Singulares e Pessoas Colectivas;
- Empresários em Nome Individual;
- Estabelecimentos individuais de responsabilidades limitada;
- Centros de interesses colectivos sem personalidade jurídica.

Para que os procedimentos de identificação e actualização de identificação sejam credíveis, exigem-se cópias legíveis ou originais dos documentos previstos na lei.

b) Assinaturas

Salvo instruções em contrário, as assinaturas que constam da ficha de abertura de conta de depósito à ordem são tantas quantas o cliente quiser, desde que uma dela seja a mesma do bilhete de identidade. Para cada conta de depósitos à ordem que o cliente tiver na Caixa deve corresponder uma ficha de abertura de conta de depósito à ordem,

com as respectivas condições gerais assinadas pelo cliente, comprovando a sua aceitação.

c) Correspondência

Toda a correspondência relativa a uma conta é enviada, salvo instruções em contrário, para o endereço indicado pelo cliente no acto da sua abertura, o qual também é indicado para efeitos de citação e notificação judicial. Sempre que se verifique a alteração da morada do titular da conta de depósito à ordem, este obriga-se a comunicar, de imediato, a nova morada à Caixa.

1.7.7 - Contas de Pessoas Singulares

1. Impressos e Documentos

Os impressos e documentos a preencher encontram-se em anexo (**anexo VI**).

2. Informação a Recolher dos Clientes

Para cada um dos intervenientes da conta (titulares, representantes, procuradores), deverá ser preenchida a respectiva “Informação de Clientes – Confidencial – Pessoas Singulares” (Mod.12100), onde deverão constar obrigatoriamente as seguintes afirmações:

- a) Nome completo, tal como consta no Bilhete de Identidade, e assinatura do cliente;
- b) Data de nascimento;
- c) Nacionalidade;
- d) Morada completa;
- e) Profissão e entidade patronal, caso exista;
- f) Cargos públicos que exerce ou exerceu;
- g) Tipo, número, data e entidade eminente do documento de Identificação;
- h) Número Fiscal de Contribuinte.

1.7.8 - Contas de Pessoas Colectivas

1. Impressos e Documentos

Os impressos e documentos a preencher encontram-se em anexo (**anexo VII**).

2. Informação dos Clientes

A identificação da pessoa colectiva deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

- a) Denominação social, tal como conta no cartão de identificação emitido pelo Registo Nacional de Pessoas Colectivas;
- b) Objecto da empresa;
- c) Endereço da sede;
- d) Número de Identificação de Pessoas Colectivas;
- e) Identidade dos titulares de participações no capital e nos direitos de voto da pessoa colectiva de valor igual ou superior a 25%;
- f) Identidade dos titulares dos órgãos de gestão (pessoas singulares) da pessoa colectiva.

1.8 – TIPOS DE PRODUTOS/SERVIÇOS

1.8.1 – Créditos Bancários

O crédito bancário é a operação pela qual uma instituição bancária coloca à disposição de um seu cliente (beneficiário do crédito) um determinado montante, que este último se compromete a reembolsar na data antecipadamente fixada, acrescido dos juros previamente combinados. O crédito bancário pode ser classificado como directo ou indirecto:

- a) **Créditos Directos:** tem por base a colocação de fundos por parte da instituição bancária, que podem ser utilizadas pelas empresas e particulares. O desconto de letras, livranças e abertura de crédito através de uma conta corrente ou de um empréstimo são exemplos desta natureza de crédito.
- b) **Créditos Indirectos:** neste tipo a instituição bancária poderá eventualmente vir a desembolsar fundos, caso o beneficiário do crédito não assuma os seus compromissos. As garantias bancárias, os avales bancários e os aceites bancários são exemplos deste tipo de crédito.

Quanto às garantias o crédito pode ser real ou pessoal:

- a) **Real:** quando as garantias dadas estão relacionadas com a operação de crédito.
- b) **Pessoal:** quando não existem bens específicos afectos à operação de crédito. O crédito pessoal é pois um crédito sem garantias específicas e é concedido na base das

capacidades moral e material dos responsáveis ou proprietários da empresa. Uma garantia pessoal baseia-se no compromisso que um terceiro assume em reembolsar o credor, caso o devedor não cumpra as suas obrigações.

As operações de crédito têm, como tudo, uma certa duração no tempo e, nesta óptica, pode dizer-se que o crédito é de: curto, médio e longo prazo. É claro que estes prazos tentam adequar-se o mais possível, ao fim para o qual o crédito é constituído.

- a) **Crédito de curto prazo:** deve atender a situações pontuais de rápida resolução ainda que a ele se recorra sempre que necessário, sendo exemplos, no caso de pessoas: as despesas inesperadas, a aquisição de bens de comodidade para o lar, etc.; e no caso de empresas: a aquisição de mercadorias ou matérias-primas que sejam rapidamente integráveis no seu circuito de actividade, vendas e cobrança.
- b) **Crédito de médio prazo:** destina-se a apoiar a aquisição de bens com alguma duração de vida útil que ultrapassa o imediato e de que podemos destacar, no caso dos particulares, o carro, um barco e ainda obras de pequena dimensão. No caso das empresas, se comerciais, a aquisição de viaturas e obras de remodelação de alguma dimensão nas suas instalações e, no caso de empresas industriais, a aquisição de maquinaria cuja validade técnico/funcional não ultrapassa (ou ultrapasse pouco) o prazo do crédito que lhe foi afecto.
- c) **Crédito de longo prazo:** nos particulares e nas empresas comerciais, reduz-se à compra de habitação, primária ou secundária e de instalações próprias no caso de empresas industriais, e, excepcionalmente, à aquisição e maquinaria pesada que pelas suas características possa ter grande durabilidade e pouca actualização técnica; no caso do Estado, um pedido de crédito com estas características é geralmente para financiar obras públicas ou equipamentos sociais.

O processo de autorização de crédito para particulares e/ou empresas, tem início na recolha de informação e preenchimento da proposta de crédito; passando pelas fases de análise e decisão, e em caso de aprovação e aceitação de condições por parte do cliente, termina com a contratação da operação, a criação do empréstimo e o arquivo da documentação.

1.8.2 – Cartão Bancário

É um instrumento de pagamento, geralmente sob forma de um cartão de plástico, disponibilizado pela entidade eminente ao titular para que este, através de acesso a uma rede de telecomunicações e com base na conta a que o cartão está associado, adquira bens ou serviços, efectue pagamentos, proceda a levantamentos de notas e/ou realize outras operações. O cartão bancário permite ao seu titular autenticar a operação que pretende efectuar.

Existe uma crescente evolução na utilização dos cartões bancários no nosso país nos últimos anos, o sentido de privilegiar o uso de instrumentos de pagamento electrónico em detrimento dos instrumentos em suporte de papel, como o cheque.

Portugal dispõe de uma moderna infra-estrutura para serviços bancários à distância, o que facilita a utilização do cartão bancário.

Em Portugal esses cartões podem ser utilizados, conforme o caso, em cerca de 10 mil caixas automáticas - *Automatic Teller Machine* – (ATM), e mais de 130 mil terminais de pagamento automático (TPA ou POS).

Nas caixas automáticas, além do levantamento de notas, os cartões bancários têm várias utilizações. Entre elas, salientam-se as seguintes: a) consulta de saldos e de movimentos de contas às quais se encontram associados; b) consulta, alteração ou revogação das autorizações de débitos directos; c) realização de transferências bancárias; d) pagamento de serviços, contribuições, impostos, multas; e) aquisição de bilhetes para transportes e espectáculos, carregamento de telefones e de outros instrumentos pré-pagos, activação do dispositivo para pagamento da Via Verde, entre outros.

Elementos constituintes de um cartão bancário (anexo VIII).

1.8.2.1 – Tipos de Cartões Bancários

Os cartões bancários, de acordo com a função principal que desempenham e da forma como os valores são movimentados, dividem-se em três tipos:

Figura 12 – Cartão de Débito

Fonte: <http://www.creditoagricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/GrupoCAEmpresa>

que há uma redução do saldo da conta por esse mesmo valor. Assim, este tipo de cartões caracteriza-se por desempenhar essencialmente funções de débito. Para além disso, pode também ser utilizado nas redes Multibanco e Visa, em Portugal e no estrangeiro, efectuar operações no ATM, pagamentos nos TPAs dos estabelecimentos comerciais, ligados às redes Visa e Multibanco, em todo o mundo. O cartão *Visa Electron*; o cartão *Befree* e o cartão *Surper Jovem*, são o exemplo deste tipo cartão.

a) **Cartão de Débito** – é um cartão que tem associada uma conta de depósitos à ordem. Quando o titular utiliza este cartão para pagamentos, levantamentos de notas ou transferências, a cota de depósitos é debitada pelo valor correspondente, o que significa

Figura 13 – Cartão de Crédito (*Classic e Premier*)

Fonte: <http://www.creditoagricola.pt/CA/Institucio>

a) **Cartão de Crédito** – é um cartão que tem associada uma conta-cartão e uma linha de crédito. Quando o titular utiliza este cartão na função para a qual foi emitido, ou seja, para pagamentos ou adiantamentos de dinheiro, está a beneficiar de um crédito concedido pela entidade eminente. O Crédito Agrícola, através dos cartões de crédito Visa Classic ou Visa Premier, coloca ao dispor dos seus clientes uma opção cómoda e segura para gerir as suas despesas.

Os cartões de crédito são aceites na rede Visa e Multibanco possibilitando-lhe, para além das compras e levantamentos a crédito, o acesso à conta de depósitos à ordem para levantamentos. Este tipo de cartões só permite o acesso ao crédito até um limite previamente contratualizado.

b) **Cartão Pré-Pago:** é um cartão que tem associado um montante pré-pago ou um saldo disponível no próprio cartão, normalmente limitado a determinado valor. Quando é

utilizado origina reduções no valor pré-pago ou no saldo disponível. Este tipo de cartões caracteriza-se por desempenhar funções pré-pagas.

Os cartões bancários, pelo modo como podem ser utilizados, dividem-se em dois tipos:

- a) **Cartão Puro ou Simples:** é um cartão que desempenha exclusivamente um tipo de função que, de acordo com a classificação anterior, pode ser de débito, de crédito ou pré-pago.
- b) **Cartão Dual (Cartão Contacto) ou Misto:** é um cartão que combina mais do que um tipo de função e, como tal, pode ter mais do que uma conta associada. Tal é possível porque este tipo de cartões incorpora, no mesmo cartão de plástico, um cartão de crédito e um cartão de débito e um cartão pré-pago ou um cartão de crédito e um cartão pré-pago.

Figura 14 – Cartão de Contacto



- a) **Cartão Contacto:** introduz uma nova tecnologia chip que visa tornar as operações mais seguras e que permite introduzir outras aplicações para além do Visa e Multibanco.

Em Portugal permite levantamentos a débito ou a crédito em todos os ATM da rede Multibanco e, no estrangeiro, levantamentos a crédito em todos os ATM da rede Visa. As restantes transacções em Portugal, podem ser a débito ou a crédito, com excepção das efectuadas na rede (Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mutuo) que serão sempre a débito. No estrangeiro serão sempre a crédito.

Fonte: <http://www.credito-agricola.pt/CA/Oferta/Cartões/Particulares/Cartões mistos.htm>

1.8.3 – Débitos Directos

O Sistema de Débitos Directos permite de forma cómoda e desmaterializada, efectuar pagamentos periódicos através de uma autorização de débito em conta de depósitos e de uma ordem de pagamento do credor, permitido ao devedor colocar limites ao débito e anulá-lo quando acredite existir incorrecção no seu montante. Permite ainda, aos devedores, efectuar as suas cobranças.

Os débitos directos oferecem vantagens sobre os meios de pagamento tradicionais, (pagamento por cheque, cartões e a ordem de transferência a crédito – Transferência Electrónica Interbancária) – (TEI). Os devedores necessitam apenas de dar uma autorização aos seus bancos para que estes passem a debitar as suas contas de depósitos pelos valores que os credores apresentem periodicamente à cobrança.

Para que um processo de débito directo possa ser consumado é necessário que ambas as partes têm de estar de acordo relativamente à utilização desta forma de pagamento/cobrança. As utilizações mais comuns de pagamentos, resultam de contractos duradouros ou de carácter periódico como, por exemplo, os de fornecimento de bens ou serviços (água, luz, telefone, seguros, entre outros) compra de bens ou serviços a prestações, bem como os de locação financeira (leasing), aluguer e arrendamento.

O modo mais natural de um devedor pode se realizar um débito directo é conceder a referida autorização via multibanco. Para este efeito, deve utilizar um cartão associado a uma conta de depósitos (vulgarmente referido como cartão multibanco), seleccionar no ecrã principal a opção “Débitos Directos” e seguir os passos indicados, designadamente inserir a identificação do credor e o número de autorização.

1.8.4 – Transferências a Crédito

As Transferências a Crédito são operações bancárias efectuadas por iniciativa de um ordenante (um particular, uma empresa, etc.), realizadas através de uma instituição de crédito e destinadas a colocar quantias em dinheiro à disposição de um beneficiário. A mesma entidade pode ser simultaneamente ordenante e beneficiário. Quando as transferências se realizam dentro da mesma instituição de crédito chamam-se intrabancárias. Quando envolvem duas instituições de crédito diferentes denominam-se interbancárias.

1.8.4.1 – Transferência Electrónica Interbancária (TEI)

É uma Transferência Electrónica Interbancária, isto é, uma transferência a crédito efectuada através de meios electrónicos, na qual as contas do ordenante e do beneficiário estão domiciliadas em instituições de crédito diferentes. A tecnologia actualmente utilizada pelas instituições de crédito na relação interbancária permite-lhes efectuar, sem recurso a papel, transferências de fundos de forma segura, rápida e cómoda. Em Portugal, as TEI's são muito

utilizadas nos pagamentos de salários, mercadorias, bens e serviços, rendas de casa, entre outros.

1.8.4.2 – Número de Identificação Bancária (NIB)

É um elemento de informação normalizado, utilizado na identificação de contas bancárias domiciliadas em Portugal. É composto por 21 dígitos, sendo os quatro primeiros o código do banco no qual a conta está domiciliada, seguidos do código do balcão ou agência (4 dígitos, que poderão ser zeros se o banco não utilizar esta referência), do número de conta (11 dígitos) e de dois dígitos de controlo, por exemplo:

Figura 15 – Exemplo de um NIB

NIB: 0123 1234 12345678901 34

código do banco código do balcão número de conta dígitos de controlo

Fonte: Cadernos do Banco de Portugal 2002 (1)

A indicação do NIB do beneficiário no momento em que é ordenada a transferência a crédito permite uma maior segurança e rapidez no encaminhamento dos fundos. As instituições de crédito poderão cobrar comissões diferenciadas consoante o ordenante indique ou não o NIB. Em geral, as comissões são menores nas transferências com o NIB.

Fonte: (Banco de Portugal 2002 b): 3)

1.8.4.3 – International Bank Account Number (IBAN)

O *International Bank Account Number* é um elemento de informação que permite identificar e validar, no Espaço Económico Europeu, a conta bancária do beneficiário.

O IBAN é composto, no máximo, por 34 caracteres. Os primeiros dois representam o país de domiciliação da conta (PT-Portugal, ES-Espanha, DE-Alemanha, entre outros). O terceiro e quarto caracteres são de controlo e servem para validação do código do país. Os restantes dígitos correspondem à estrutura de identificação de contas definida para cada país (no caso de Portugal, o NIB). Assim, em Portugal, a construção do IBAN é efectuada sem necessidade de alterações aos números de conta nacionais e à respectiva estrutura, bastando preceder o NIB do prefixo “**PT50**”.

Figura 16 – Exemplo para transferências destinadas a Portugal

IBAN: PT50 0123 1234 12345678901 34

prefixo para Portugal NIB

Fonte: Cadernos do Banco de Portugal 2002 (2)

Desta forma, no caso de transferências oriundas do estrangeiro para contas domiciliadas em Portugal, o IBAN é sempre composto por 25 caracteres:

- Código do país: 2 letras (PT)
- Dígitos de controlo: 2 algarismos (50)
- NIB: 21 algarismos

1.8.5 – Cheques

É um instrumento de pagamento que permite movimentar fundos que se encontram à disposição de titulares ou seus representantes em contas de depósito abertas nas instituições de crédito. O cheque não constitui, em si mesmo, um meio de pagamento. É apenas um título de crédito, ou seja, um instrumento que confere respectivo beneficiário a expectativa de receber o montante monetário nele indicado.

O cheque é um título de crédito emitido por uma pessoa para benefício da entidade nele indicada ou ao portador contendo uma ordem pura e simples de pagamento da quantia nele inscrita dirigida a um estabelecimento bancário e no qual o seu emitente possua fundos disponíveis.

Todos estes elementos têm de constar do cheque à excepção do lugar do seu pagamento e do lugar de emissão que, a não existirem, se consideram ser o lugar onde o Banco tem o seu estabelecimento principal, todos os demais elementos têm de constar obrigatoriamente do cheque. Apesar do cheque ser um instrumento de pagamento muito utilizado, o seu uso está gradualmente a ser substituído por meios de pagamentos electrónicos.

Fonte: (Banco de Portugal 2002 (3))

1.8.5.1 – Cheque Normalizado

É um cheque que obedece a um conjunto de normas que têm em vista a sua uniformização. Independentemente da instituição de crédito que os fornece, todos os cheques portugueses possuem idêntica apresentação, formato e texto obrigatório, factores que facilitam o seu correcto preenchimento, favorecem o processamento automatizado de pagamento, cobrança e depósito, bem como o tratamento para arquivo.

A normalização do cheque permite, igualmente, ao respectivo beneficiário o fácil e efectivo controlo da existência dos elementos obrigatórios referidos, bem como a verificação da regularidade do seu preenchimento.

Fonte: (Banco de Portugal 2002 c): 9)

1.8.5.2 – Cheque Bancário

É um cheque que é emitido por um banco sobre uma conta desse mesmo banco. O cheque bancário é obrigatoriamente nominativo, nunca emitido ao portador. Sendo um cheque emitido por um banco existe sempre a garantia do seu pagamento.

Fonte: (Banco de Portugal 2002 c): 20)

1.8.5.3 – Outras Modalidades e Emissões de Cheques

- a) **Cheque “não à ordem”:** é pago ao beneficiário nele indicado e não pode ser endossado;
- b) **Cheque “ao portador”:** nele não figura o nome do beneficiário;
- c) **Cheque “nominativo”:** nele é indicado o nome do beneficiário;
- d) **Cheque “cruzado”:** é atravessado por duas linhas paralelas e oblíquas.

Se entre as linhas paralelas nada tiver escrito, o cruzamento diz-se “cruzamento geral”: o cheque deve ser depositado num banco qualquer, mas pode ser pago ao balcão, se o beneficiário for também cliente do banco sacado. Se entre as linhas paralelas tiver escrito o nome de um banco diz-se “cruzamento especial”: o cheque só pode ser depositado no banco indicado entre as linhas, embora possa ser pago ao balcão, se o banco indicado for o sacado e o beneficiário cliente do mesmo;

- e) **Cheque “visado”**: certifica, a existência de fundos suficientes para o pagamento do cheque na altura em que é sujeito a visto, embora alguns bancos cativem a importância nele indicada por um período de tempo, com conhecimento do eminente.

Fonte: (Banco de Portugal 2002 c): 21)

1.8.5.4 – Convenção de Cheque e Rescisão da Convenção

É o contrato que permite a movimentação da conta de depósitos através de cheque. Os bancos são obrigados a pôr fim a esse contrato (rescisão) se, depois de devolverem os cheques emitidos por um cliente, este não proceder à sua regularização dentro do prazo concedido para o efeito. Os bancos devem igualmente rescindir a convenção se verificarem que um cliente passou a constar na (LUR).

A listagem é divulgada com o objectivo de levar ao conhecimento de todo o sistema bancário a impossibilidade de serem celebradas convenções de cheque com os clientes que integrem a lista, mesmo que quisessem fazê-lo. As instituições de crédito que não são bancos e não aceitam depósitos estão igualmente autorizadas a aceder à LUR, tendo em vista a avaliação do risco de crédito.

É constituída pelo conjunto de entidades, pessoas singulares e colectivas (empresas), com as quais os bancos tenham rescindido a convenção de cheque por utilização indevida e, com essa utilização, tenham posto em causa o espírito de confiança que preside à sua circulação. O Banco de Portugal difunde esta listagem pelas instituições de crédito.

Fonte: (Banco de Portugal 2002 d))

1.8.5.5 – Utilizações Abusivas

O cheque deve ser totalmente preenchido por quem o emite, indicando-se sempre o local da sua emissão e inscrevendo-se o valor completo por extenso, ou seja, se a importância a pagar for de 1.000,00 euros, o extenso deverá ser preenchido “mil euros” e não apenas “mil”, uma vez que a esta expressão poderá ser acrescentado, por exemplo, “novecentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos”, passando a figurar no extenso “mil, novecentos e noventa e nove euros e noventa e nove cêntimos”, importância que o banco pagará, dado o valor expresso por extenso prevalecer sobre o valor numérico.

Já no que diz respeito ao beneficiário do cheque, é recomendável que se inscreva sempre o seu nome ou denominação social (se for de uma sociedade), pois tal menção obrigará o banco a identificar o seu portador, seja ele a entidade indicada no cheque ou qualquer outra (no caso de o cheque ter sido endossado).

Por isso é conveniente que o cheque seja preenchido da seguinte forma:

Figura 17 – Exemplo de um cheque preenchido correctamente



Fonte: Caderno do Banco de Portugal – 4 Convenção de Cheques e Rescisão da Convenção, página 9

1.8.6 – Seguros

Dá-se o nome de seguro (do latim "*securu*") a todo contrato pelo qual uma das partes, segurador, se obriga a indemnizar a outra, segurado, em caso da ocorrência de determinados sinistros, em troca do recebimento de um prémio de seguro.

Fonte: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Seguro>

A seguradora “CA Seguros” tem como principal objectivo, propor a protecção para determinados fins, que têm risco associado, através de pagamentos frequentes. O valor em causa, dos referidos pagamentos, chama-se prémio. Ou seja, a seguradora compromete-se a compensar o segurado (ou beneficiário), através do pagamento de uma determinada quantia de dinheiro ou da reparação do dano, se a causa do imprevisto estiver coberta pela apólice do seguro.

Existem seguros que cobrem os riscos relacionados com os bens patrimoniais ou os danos, que os imprevistos podem causar às pessoas.

Fonte: http://www.ca-seguros.pt/Conteudos/Artigos/detalhe_artigo.aspx?idc=8

1.8.6.1 – Tipos de Seguros

a) Seguros Típicos do Ramo Vida:

- Seguros que cobrem o risco de morte, os beneficiários receberão uma determinada quantia, no caso de falecimento do segurado;
- Seguro que cobre o risco de vida, a seguradora terá que pagar um determinado montante estipulado se, no final do prazo contratado, o segurado estiver vivo. O seguro de vida (CA VIDA) está associado à Medis (anexo IX) e permite programar um plano integrado de saúde que acompanha o cliente e a sua família, ao longo do ciclo de vida.
- Seguros que são uma mistura dos anteriormente referidos (seguros mistos), em anexo constam um panfleto que ilustra os vários tipos de seguros para particulares (anexo X), e outro que ilustra os seguros disponíveis para empresas e empresários vitivinícolas (anexo XI);

b) Seguros Típicos Ramo Não Vida:

- Seguros que cobrem o risco de responsabilidade civil e automóvel (na CCAM existem seguros para particulares, empresários em nome individual e agrícolas, empresas vitivinícolas e outras);
- Seguros multi-riscos de habitação;

Contudo, há seguros que cobrem imprevistos com as pessoas e pertencem ao ramo não vida, como por exemplo, seguros de saúde, seguros de acidentes pessoais, entre outros.

Fonte: <http://www.ca-seguros.pt>

1.8.7 – Produtos à Ordem

O Crédito Agrícola apresenta uma vasta panóplia de contas de depósitos à ordem, à disposição dos seus actuais e potenciais clientes, visando a sua conquista e fidelização.

Para maior comodidade das pessoas que visitam os balcões do Crédito Agrícola, as contas depósitos à ordem à exceção das tradicionais encontram-se segmentadas por faixas etárias.

1.8.7.1 – Depósitos à Ordem

Os depósitos à ordem constituem uma forma de depósito no qual o banco se obriga a restituir a quantia que o cliente lhe confiou a qualquer momento. O cliente pode decidir realizar levantamentos da totalidade ou de parte do dinheiro depositado, assim como acrescentar novas quantias ao depósito inicial. Os levantamentos podem ser feitos através de: cheque; ordem de pagamento; transferência; Cartão de débito, entre outros.

Os motivos que levam à constituição de um depósito à ordem são, geralmente: a segurança; a facilidade de dispor o dinheiro; a rapidez com que o cliente pode transferir dinheiro para os seus credores.

1.8.7.2 – Tipos de Depósitos à Ordem

a) Depósitos à Ordem Normal

É uma conta à ordem que permite fazer a gestão corrente do dinheiro, oferecendo inúmeras vantagens, tais como a flexibilidade de motivação através de cheques, cartões, ordens de pagamento, domiciliação de pagamentos e transferências.

b) Conta 1, 2, 3

É uma conta à ordem com condições especiais para os mais novos e que constitui um excelente instrumento de suporte à constituição de aplicações a prazo em nome do jovem. Destina-se a crianças e jovens até aos 12 anos, inclusive.

- **Titularidade e Condições de Movimentação:** O jovem é o único titular da conta, sendo esta movimentada pelos seus representantes legais.
- **Documentação Necessária à Abertura de Conta:** titular (o menor): assento de nascimento ou certidão de nascimento narrativa completa e cartão de contribuinte (se tiver), ou, apresentação de Cartão Único de Cidadão; representantes legais: Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte.
- **Montante Mínimo de Abertura:** € 50,00

- **Formas de Movimentação:** esta conta não permite o acesso a cheques nem a cartões, por isso só poderá ser movimentada a débito e a crédito ao balcão e por transferência bancária.
- **Taxa de Juro:** esta conta não é remunerada.
- **Despesas/Comissões:** está isenta de despesas de manutenção e há lugar ao pagamento de juros devedores por eventual utilização de descoberto não autorizado.
- **Controlo da Movimentação:** extracto trimestral (salvo periodicidade diferente solicitada pelo cliente) ou caderneta (actualizável ao balcão).
- **Extinção da Conta:** quando o jovem fizer os 13 anos, o saldo integral desta conta deverá ser transferido automaticamente para a Conta *Befree* (cerca de 2 dias antes do jovem fazer esta idade será enviada uma carta para a morada da conta informando o cliente); quando a conta não apresentar saldo, nem nenhum movimento há um ano e não tiver nenhum produto associado.

c) Conta *Befree*

Figura 18 – Cartão *Befree*



Fonte: <http://www.creditoagricola.pt/CA/Oferta/Cartoes/Particulares/Cartoesde Debito>

É uma conta à ordem com condições especiais para clientes particulares, com idades compreendidas entre 13 e 17 anos (inclusive) com a possibilidade de suportar a constituição de aplicações a prazo.

- **Titularidade e Condições de Movimentação:** o jovem é o único titular da conta, sendo esta movimentada pelos seus representantes legais, salvo se o jovem se encontrar emancipado pelo casamento aos 16 anos ou detenha uma actividade profissional remunerada, fazendo prova da mesma situação junto da instituição bancária.
- **Documentação de Abertura:** titular (o menor): Bilhete de Identidade, assento de nascimento ou Certidão de Nascimento Narrativa Completa e Cartão de Contribuinte (se tiver).

- **Montante Mínimo de Abertura:** € 50,00
- **Acesso a Produtos de Crédito (Crédito à Habitação, Crédito Pessoal, Cartão de Crédito):** estará dependente de decisões casuísticas relacionadas com situações excepcionais em que os clientes são menores mas possuidores de capacidade jurídica, ou seja, nos casos em que o menor é emancipado pelo casamento ou auferir de rendimentos de trabalho.
- **Prazo:** até o jovem perfazer 18 anos.
- **Formas de Movimentação:** esta conta ã permite o acesso a cheques, por isso só pode ser movimentada a débito e a crédito ao balcão, por transferência bancária, e a partir dos 16 anos (se o jovem auferir de rendimentos de trabalho ou for emancipado), através do Cartão Visa *Electron* Jovem e do Crédito Agrícola On-line (anexo XII).
- **Taxa de Juro:** esta conta não é remunerada.
- **Despesas/Comissões:** está isenta de despesas de manutenção e há lugar ao pagamento de juros devedores por eventual utilização de descoberto não autorizado.
- **Pagamento de Juros Devedores:** este é efectuado mensalmente.
- **Controlo da Movimentação:** extracto mensal (salvo periodicidade diferente solicitada pelo cliente) ou caderneta (actualizável ao balcão).
- **Extinção da Conta:** quando o jovem fizer 18 anos, o saldo integral desta conta será transferido automaticamente para a conta Super Jovem. No entanto, a nova conta manterá todas as condições da conta *Befree* até que o cliente se desloque ao seu balcão para proceder ao preenchimento de nova ficha de assinaturas, uma vez que as condições se vão alterar. De salientar que dois dias antes de o jovem fazer 18 anos será automaticamente enviada uma carta para a morada da conta informando o cliente de que se deverá dirigir ao seu balcão; quando a conta não apresentar saldo nem nenhum movimento há um ano e não tiver nenhum produto associado.

d) Conta Super Jovem

Figura 19 – Cartão Super Jovem



Fonte: <http://www.creditoagricola.pt/CA/Oferta/Cartoes/Particulares/Cartoesde Debito>

É uma conta à ordem com condições especiais para os jovens adultos e que constitui um excelente instrumento de suporte à constituição de aplicações a prazo e de outros produtos e serviços destinadas a jovens. Os clientes alvos são clientes particulares, empresários em nome individual ou profissionais liberais com idades compreendidas entre os 18 e 30 anos (inclusive).

- **Titularidade e Condições de Movimentação:** condições normais da D.O. *standard*.
- **Documentação de Abertura:** 1º e outros titulares: Bilhete de Identidade e Cartão Contribuinte.
- **Montante Mínimo de Abertura:** € 100,00

e) Conta Super Jovem Ordenado

Se o jovem já estiver a trabalhar e pretender domiciliar o seu ordenado, esta conta permite-lhe beneficiar de um descoberto autorizado, cujo *plafond* deverá ser analisado caso a caso.

- **Acesso a Outros Produtos Vocacionados para Jovens:**
 - ✓ Conta Poupança Futuro;
 - ✓ Conta Poupança Geração Jovem;
 - ✓ Conta Poupança Habitação Jovem;
 - ✓ Cartão Super Jovem;
 - ✓ Cartão Contacto;
 - ✓ Crédito Pessoal Jovens;
 - ✓ Crédito à Habitação Jovens.
- **Oportunidades de *Cross-selling* (Venda de Outros Produtos):**
 - ✓ Protecção Família;
 - ✓ Seguro de Responsabilidade Civil;
 - ✓ (PPR) Plano de Poupança Reforma; (anexo XIII)
 - ✓ Crédito Agrícola On-line;

- ✓ Domiciliação de Salário;
 - ✓ Domiciliação de Pagamentos Periódicos.
- **Prazo da Conta:** até perfazer 31 anos. Cerca de dois dias antes do jovem fazer 31 anos será automaticamente enviada uma carta para a morada de conta informando o cliente de que se deverá dirigir ao seu balcão.
 - **Formas de Movimentação:** pode ser movimentada a débito e a crédito ao balcão, por transferência bancária, através de cheques, do cartão Super Jovem, do crédito Agrícola On-line.
 - **Taxa de Juro:** remunerada por escalões (com base no saldo diário): até € 500,00; de € 500,01 a € 2500 e superior a € 2500,01. As taxas de juro constam na norma interna da CCAM.
 - **Pagamento de Juros Credores:** periodicidade de pagamento de juros anual.
 - **Despesas/Comissões:** está isenta de despesas de movimentação e há lugar ao pagamento de juros devedores por eventual utilização de descoberto não autorizado
 - **Pagamento de Juros Devedores:** periodicidade de pagamento de juros mensal.
 - **Controlo da Movimentação:** extracto mensal (salvo periodicidade diferente solicitada pelo cliente) ou caderneta (actualizável ao balcão).
 - **Extinção da Conta:**
 1. Quando o Cliente fizer os 31 anos, as seguintes transições automáticas serão feitas:
 - ✓ A Conta Super Jovem de um cliente residente sem descoberto autorizado, transita para a D.O. (Depósito à Ordem) Standard;
 - ✓ A Conta Super Jovem de um cliente emigrante sem descoberto autorizado, transita para a D.O. Especial Emigrante;
 - ✓ Qualquer Conta Super Jovem com descoberto autorizado (Conta Super Jovem Ordenado) transita para a Conta Completa
 2. Quando a conta não apresentar saldo nem nenhum movimento há um ano e não tiver nenhum produto associado.

f) Conta Completa

É uma conta de depósitos à ordem, com remuneração por escalões, incidindo sobre a totalidade do saldo que possibilita o acesso a um limite de crédito e a descoberto autorizado (anexo XIV);

Os clientes alvos são clientes particulares que sejam trabalhadores por conta de outrem e recebam ordenado (funcionários públicos, professores, profissionais da saúde, entre outros).

- **Montante Mínimo de Abertura:** montante mínimo de € 500,00 (recomendado). Outros montantes poderão ser definidos de acordo com a decisão minuciosa da direcção de cada Caixa Associada.
- **Montantes do Descoberto Autorizado:** o montante de descoberto a ser concedido, deverá ser autorizado em função do valor do ordenado liquidado mensal e/ou de outro critério que a Caixa Associada considere mais ajustado. O cliente tem de domiciliar o seu ordenado ou efectuar uma transferência permanente do mesmo, todos os meses.
- **Extracto:** apresenta os movimentos a crédito e a débito, os saldos e informação da taxa de juro aplicável. A sua periodicidade é definida de acordo com o solicitado pelo cliente. O extracto é gratuito.

1.8.8 – Produtos a Prazo

1.8.8.1 – Depósitos a Prazo

Caracteriza-se pelo facto de o banco poder dispor do capital depositado por um período de tempo determinado, visto que o depositante se compromete a não proceder a levantamentos antes do vencimento do prazo.

Os depósitos a prazo podem ser de diversos tipos:

- **Depósitos a Prazo Normal**

São contas de curto prazo sem risco, cujas entregas e mobilizações de fundos (sem penalização) só são possíveis na data do seu vencimento. Estas contas permitem os seguintes prazos: 30, 60, 90, 120, 181 dias ou 1 ano.

- **Deposito a Médio e Longo Prazo de Taxa Fixa**

Conta de médio e longo prazo sem risco, que só permitem a mobilização do saldo (sem penalização) no seu vencimento. Têm ainda a particularidade de permitir ao Cliente receber

juros com uma periodicidade inferior à do prazo total da aplicação. Estas contas permitem os seguintes prazos: 3, 5 ou 8 anos.

- **Super Deposito Crescente**

Conta de Depósito a Prazo a 2 anos (8 trimestres) com atribuição de prémios de permanência trimestrais e pagamento de juros trimestral.

- **Super Deposito Crescente Mais**

Conta de Depósito a Prazo a 3 anos (6 semestres) com atribuição de prémios de permanência semestrais e pagamento de juros semestral.

- **Depósitos a Prazo L, XL e XXL**

Contas de curto e médio prazo sem risco, cujas entregas só são possíveis na data do seu vencimento e cujas mobilizações antecipadas são permitidas sem penalização, nas datas de pagamento dos juros. Estas contas permitem os seguintes prazos: 1, 2 ou 3 anos.

- a) **Forma de Remuneração de um D.P.**

A remuneração de um D.P. é efectuada na data de vencimento, e é tanto maior, quanto maior for o prazo. Geralmente o cliente pode escolher entre duas modalidades:

- Na primeira, os juros são creditados na conta D.O;
- Na segunda, os juros são acumulados ao montante depositado.

- b) **Requisitos para a Constituição de um D.P.**

Há diversos requisitos a observar para a constituição de um D.P.

- Abrir uma conta e efectuar um D.O.;
- Depositar a prazo um montante mínimo exigido pelo banco (este pode ser feito directamente, ou pode ser transferido a partir de um depósito à ordem;
- Preenchimento de um impresso constituição de D.P.

O cliente deverá ficar com o duplicado do impresso preenchido, o qual comprova a sua constituição. Além do duplicado do impresso, é obrigatória a emissão de um nominativo e intransmissível, que representará o depósito.

O título consubstancia o contrato de depósito a prazo. Assim, há certos elementos que são essenciais na caracterização do contrato e que como tal, têm de constatar no título, são eles:

- O valor do depósito, em algarismos e por extenso;
- O prazo porque foi constituído o depósito e a data de vencimento;
- As condições em que o depósito pode ser mobilizado, antes do vencimento se forem caso disso;
- A taxa de juro convencionada, incluindo a taxa de juro aplicável a situações de reembolso antecipado, se for caso disso;
- A forma e calendário de pagamento de juros;
- As condições em que o depósito pode ser renovado na ausência de declaração do depositante.

1.8.8.2 – Poupanças

Existem quatro tipos de poupanças:

- **Conta Poupança Máxima e Conta Poupança Máxima Tradição**
Destinam-se a clientes com idade superior a 30 anos. São contas poupança a 91 dias ou 183 dias, renováveis automaticamente por igual período de tempo e com capitalização de juros trimestral ou semestral, respectivamente.
- **Conta Poupança-Habitação Geral**
Conta poupança, sem risco, para clientes com idade superior a 30 anos, destinada a poupanças para fins relacionados com a habitação. Esta aplicação tem o prazo de um ano, renovável automaticamente por igual período de tempo, com uma taxa de juro atractiva.
- **Conta Poupança Reforma**
Conta poupança, a 181 dias ou um ano, com renovação automática por igual período, em que os juros poderão ser capitalizados, ou não, consoante a preferência do cliente. Esta conta destina-se a clientes reformados ou pensionistas e beneficia de inserção de IRS sobre os juros até ao montante definido anualmente no orçamento de Estado.
- **Conta Poupança Sénior**
Conta poupança com remuneração por escalões, a 6 meses, renovável automaticamente por igual período de tempo e com capitalização opcional de juros. Esta conta destina-se a clientes com idade igual ou superior a 55 anos.

2 – CARACTERIZAÇÃO DO BALCÃO DE CCAM DE VALE DO TÁVORA E DOURO, C.R.L

2.1 – História

A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo do Vale do Távora e Douro foi constituída em 29 de Junho de 1979, é uma instituição de crédito sob forma de cooperativa de responsabilidade limitada, tendo como áreas de intervenção e negócio os seus concelhos de Tabuaço, Penedono, Sernancelhe, Aguiar da Beira, Trancoso, Moimenta de Beira e Armamar.

Encontra-se registada na Conservatória do Registo Comercial sob o número único de matrícula e identificação de pessoa colectiva 501 665 897, com sede na Rua Sá de Albergaria em Tabuaço.

O organograma do balcão do Vale do Távora e Douro encontra-se em anexo (anexo XV).

2.2 – Objectivos

Os principais objectivos do balcão são:

1. Atendimento afectuoso e rápido dos clientes;
2. Transparência e verdade na informação proposta para um mundo dos negócios;
3. Contribuir para a ascensão do nível de vida das comunidades locais de uma forma sustentada, através do apoio ao desenvolvimento das economias das respectivas regiões;
4. Competitividade no contexto bancário local.

2.3 – Localização

Figura 20 – Brasão de Tabuaço



Fonte: <http://terrasdeportugal.wikidot.com/tabuaco>

Figura 21 – Bandeira de Tabuaço



Fonte: <http://terrasdeportugal.wikidot.com/tabuaco>

Tabuaço é uma vila portuguesa no Distrito de Viseu, Região Norte e sub-região do Douro, com cerca de 1 800 habitantes.

É sede de um município com 135,72 km² de área e 6 785 habitantes (2001), subdividido em 17 freguesias. O município é limitado a norte pelo município de Sabrosa, a leste por São João da Pesqueira, a sueste por Sernancelhe, a sudoeste por Moimenta da Beira e a oeste por Armamar.

Cerca de 25% da população trabalha no sector terciário, mas a agricultura continua a ser o sector com maior peso, cerca de 56% da população activa. Entre os produtos de maior importância económica, destaca-se o vinho e o artesanato.

As raízes da vila de Tabuaço remontam a tempos mais velhos do que a própria nacionalidade portuguesa. Durante a Pré-História, vários foram os povos que aqui se instalaram e desenvolveram a sua acção, visível quer em ruínas de abrigos e castros, quer em vestígios de instrumentos de trabalho, como peças de cerâmica ou primitivos lagares de azeite e vinho.

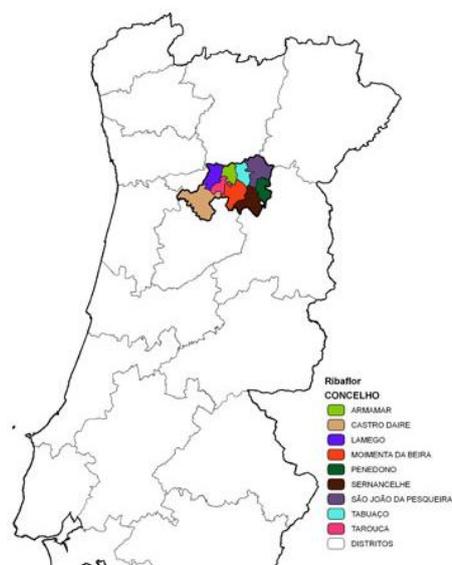
Fonte: <http://wikienergia.com/~edp/index.php?title=Electrifica%C3%A7%C3%A3o>

Figura 22 – Freguesias que integram o Concelho de Tabuaço



Fonte: <http://saber.sapo.cv/w/thumb/php>

Figura 23 – Concelhos que integram a Região Norte (NUT 's II)



Fonte: <http://saber.sapo.cv/w/thumb/php>

3 – ACTIVIDADES REALIZADAS

3.1 – Atendimento ao Público

O atendimento ao público é uma das funções mais importantes da CCAM. A realização desta actividade contempla elementos tão essenciais como a:

- a) Comunicação: para que a comunicação seja bem sucedida, com a emissão e recepção correcta das mensagens;
- b) Publicidade: para que a publicidade seja entendida como marketing genuíno e não venda forçada ou publicidade enganosa;
- c) Relações Públicas: pretende-se que se traduza na posição de cada funcionário como representante da empresa no global, como elemento de uma equipa capaz e eficaz, em que cada funcionário representa todos e o todo representam um funcionário dedicado e motivado para a função comercial de vendedor dos produtos que se encontram na instituição.

Durante o meu período de estágio tive a oportunidade de constatar na primeira pessoa todos estes factores e outros a que farei referência mais adiante.

Além dos conhecimentos adquiridos e do contacto com o mercado de trabalho tive a oportunidade de aplicar conhecimentos que adquiri durante a frequência do curso, principalmente apreendidos nas unidades curriculares de Marketing e Publicidade, Contabilidade, Gestão de Recursos Humanos, Relações Económicas e Internacionais, Teoria da Comunicação, entre outras.

O atendimento público realizado na CCAM do Vale do Távora e Douro, CRL deu-se sob duas formas, atendimento directo (pessoal) e atendimento telefónico.

Qualquer destas formas de atendimento implicou: conhecimentos, atitudes e comportamentos apreendidos ao longo do curso. Deparei-me com situações em que estes três elementos têm que estar perfeitamente integrados para que traduzam, de forma natural e genuína, um atendimento de qualidade. A nossa atitude deve revelar disponibilidade e confiança e sobretudo temos de agir de forma a revelar profissionalismo e eficácia.

3.1.1 – Atendimento Directo (Pessoal)

No atendimento directo, a aparência é o primeiro impacto visual e a primeira impressão do cliente sobre quem o está a atender. É fundamental ter uma atitude e comportamento positivos. A aparência engloba a roupa que se veste, o calçado que se traz, o penteado do cabelo, os adornos que se colocam, a higiene que se apresenta, entre outros.

Outro dos factores preponderantes é a expressão corporal, é a forma como o cliente percebe a disponibilidade, paciência, segurança, energia e agilidade que pode fazer toda a diferença quando estamos a lidar com um cliente. A expressão corporal engloba o modo como se inclina o corpo ou a face, a posição das mãos e dos pés, o sorriso na face, o modo como se mexe e se anda, podendo ou não mostrar vitalidade, etc.

Por fim o som e tom de voz, e a forma como se dizem as coisas são muito mais importantes do que as palavras que se empregam, sendo um instrumento fundamental na transmissão de atitudes e comportamentos positivos em qualquer das formas de atendimento (directo ou telefónico).

O que se pretende é que, cada momento com o cliente, mesmo que o momento não seja para a troca comercial (compra e venda), o cliente goste da forma como foi atendido e queira voltar.

3.1.2 – Atendimento Telefónico

O atendimento telefónico tem um impacto imediato, com reflexos a médio e longo prazo, na forma como o cliente vê a empresa. É importante ter por base regras que são consideradas as regras de ouro do atendimento telefónico e devem ser seguidas sempre, e por qualquer funcionário que atenda o telefone, mesmo que isso não faça parte das suas funções habituais.

Considerações a ter aquando de um atendimento do telefónico:

1. Atender imediatamente, aos primeiros toques o telefone;
2. Identificar a CCAM do Vale do Távora e Douro, referindo a instituição e a saudação oportuna com um sorriso na voz, este factor transmite a simpatia na voz,

como, por exemplo; “Caixa de Crédito Agrícola do Vale do Távora e Douro bom dia, em que posso ser útil?”

3. Falar de forma clara e natural, evitar utilizar termos muito técnicos, ou seja, usar palavras muito simples e de fácil compreensão;
4. Estar disponível para repetir a informação, de forma educada e paciente;
5. Mostrar interesse e atenção em ouvir o interlocutor, evitando expressões de desinteresse ou que sugiram hostilidade ou negativismo do tipo “não sei”, “não temos”; em vez destes devemos usar termos como “se não se importar de aguardar um momento vou consultar quem melhor o pode informar acerca deste assunto”;
6. Ter sempre papel e caneta perto do telefone, para poder tomar notas;
7. Manter a simpatia e disponibilidade;
8. Não interromper bruscamente o discurso do interlocutor;
9. Evitar pôr o interlocutor à espera, se não for possível fornecer a informação desejada à pessoa, pergunta-se se pode aguardar um pouco ou se for algo demorado tomar nota do número para ligar posteriormente ou sugerindo à pessoa para telefonar uns minutos mais tarde;
10. Terminar a conversa com cortesia, revelando vontade e motivação na prestação do serviço, utilizando como “estamos ao seu dispor”, “satisfeitos por servi-lo”, “gratos pela sua preferência”, entre outros, e desligar sempre o telefone depois do interlocutor o ter feito.

3.2 – Fax/E-mail

Durante o estágio realizado tive necessidade da utilização de vários meios de comunicação, para além do telefone recorri ao fax e ao computador (e-mail) para contactar clientes, colegas de outras instituições e balcões.

Fax: é um meio de comunicação de uso simples, facilita as comunicações escritas, permite a colocação e anexação de outros documentos em papel. O tipo de mensagens a enviar, deve ser simples e perceptível de forma a facilitar uma boa visualização aquando da recepção.

E-mail: permite o envio e recepção de mensagens através de sistemas electrónicos de comunicação, possibilita a anexação de documentos em formato digital ou qualquer outro tipo de ficheiro, emite se assim pretendermos um recibo de entrega e de leitura do receptor da mensagem enviada. É um sistema mais rápido, cómodo, eficaz e evita o uso do papel.

3.3 – Prestação de Informações

Esta actividade constitui o dia-a-dia de qualquer colaborador na instituição. Muitos dos clientes e pessoas que visitam os nossos balcões, procuram informações de carácter acerca dos produtos vigentes, bem como a respectiva renumeração associada. O tipo de produto mais procurado é o depósito a prazo normal, sem qualquer tipo de risco associado.

3.4 - Actualização de Dados dos Clientes

Ao longo destes três meses foi actualizando dados de clientes no sistema da Caixa de Crédito Agrícola, pois para as contas serem digitalizadas é necessário rever se estão todas consoante as normas, se todos os titulares assinaram se falta alguma informação do cliente, tal como os números de telefone, moradas completas entre outras. Caso falte alguma informação tentamos entrar em contacto com os clientes para se dirigirem ao balcão, para a actualização dos dados.

3.5 – Arquivo das Fichas de Contas e das Fichas de Clientes

Todos os documentos relativos à abertura de conta (sejam eles fotocópias de B.I., Cartão Contribuinte, comprovativo de morada, etc.), estão juntos à abertura de conta e estes estão organizados por ordem alfabética. Para uma abertura de conta é necessário, cada titular ter uma ficha de cliente. Estas estão arquivadas por número de cliente.

3.6 – Multibanco/ “Balcão 24”

A CCAM do Vale do Távora e Douro, dispõe de uma máquina automática, que se encontra à disposição dos clientes 24 horas por dia. Durante o expediente surgem casos de clientes que solicitam informações e ajuda para realizar determinadas operações, encontrando total cooperação da nossa parte.

O acesso ao “Balcão 24” pode ser efectuado através de cartão de crédito ou de débito, caderneta da conta à ordem ou poupança e permite realizar nas contas do Crédito Agrícola um vasto leque de operações financeiras e de consultas, com facilidade e rapidez. Algumas foram as vezes em que prestei informações e ajuda em determinadas operações.

CONCLUSÃO

O facto da conjuntura económica nos nossos dias não ser a mais favorável, levou a que a concorrência entre os bancos aumentasse de forma “feroz”. O que distingue as CCAMs dos seus rivais é a sua proximidade com os clientes e a forma como estes encaram os profissionais que lá trabalham. Todos dão um pouco de si para além da componente estritamente bancária, e esta, reveste-se na principal vantagem competitiva do Grupo potenciado cada vez mais uma relação de proximidade com os seus clientes.

A realização do estágio na CCAM foi, uma experiência muito positiva, na medida em que tive de “lidar” directamente com o mundo de trabalho e na área que sempre quis. Tive oportunidade de estar em contacto com as novas tecnologias que desconhecia, o que me permitiu assumir alguma responsabilidade e motivação para as actividades desenvolvidas.

Durante o estágio, tive oportunidade de pôr em prática muito do que aprendi ao longo do curso e através desta experiência adquirir muitos conhecimentos, com pessoas incansáveis e extraordinárias que me apoiaram e me deram força e que me permitiram realizar um excelente trabalho de equipa.

A concretização prática dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso, serviu acima de tudo para me fazer ganhar motivação, interesse e responsabilidades pelas actividades desenvolvidas.

O curso de Comunicação e Relações Económicas possui um leque variadíssimo de unidades curriculares que foram úteis para a realização deste estágio, entre as quais se pode destacar a Contabilidade, Teoria da Comunicação, Gestão de Recursos Humanos, Marketing e Publicidade, Informática, entre outras. Este é um curso interessante e com muitas potencialidades para formar profissionais polivalentes nas áreas da economia e da comunicação.

Termino este relatório de estágio com a certeza de que esta foi uma experiência enriquecedora que só foi possível através dos conhecimentos teóricos e teórico-práticos, adquiridos ao longo do curso. Esta constitui assim uma etapa pertinente antes da entrada real para o mundo do trabalho.

BIBLIOGRAFIA

AAVV, *Mercator XXI, Teoria e Prática do Marketing*, 10ª Edição, Editora D. Quixote, Lisboa, 2004

CHIAVENATO, I. (1995). *Recursos humanos*. São Paulo: Editora Atlas.

PIRES, Cesaltina; (2008); “Mercados e Investimentos Financeiros”, Escolar Editora, 2ª Ed. (ISBN-13: 978-972-592-226-2).

Banco de Portugal (2002), “Débitos Directos” – *Cadernos de Portugal*, nº1, Lisboa

Banco de Portugal (2002), “Transferências a Crédito” – *Cadernos de Portugal*, nº2, Lisboa

Banco de Portugal (2002), “Cheques Regras Gerais” – *Cadernos de Portugal*, nº3, Lisboa

Banco de Portugal (2002), “Convenção de Cheques e Rescisão da Convenção” – *Cadernos de Portugal*, nº4, Lisboa

Banco de Portugal (2002), “Cartões Bancários” – *Cadernos de Portugal*, nº6, Lisboa

IFB - (Instituto de Formação Bancária (1993) – Operações Bancárias Gerais I, Instituto de Formação Bancária, 9ª edição, S/L

Manual de Modernização Tecnológica – Crédito Agrícola

Pesquisas na Internet:

<http://www.credito-agricola.pt/ca/institucional/grupoca>; Consultado em 20 de Agosto de 2010

<http://www.credito-agricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA>; Consultado em 20 de Agosto de 2010

<http://www.credito-agricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/Missao.htm> Consultado em 20 de Agosto de 2010

<http://www.credito-agricola.pt/CA/Institucional/RedesCA>; Consultado em 2 de Setembro de 2010

<http://www.creditoagricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/GrupoCAEmpresa>; Consultado em 2 de Setembro de 2010

<http://www.creditoagricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/IdentidadeCorporativa/facevisivel>; Consultado em 2 de Setembro de 2010

http://www.creditoagricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/IdentidadeCorporativa/Campanha+Comunicacao_pagina.htm; Consultado em 2 de Setembro de 2010

http://www.creditoagricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/Identidade/Filme_pagina; Consultado em 10 de Setembro de 2010

<http://ca/intranet/>; Consultado em 4 de Outubro de 2010

<http://www.iujc.pt/compr/15/credito.htm>; Consultado em 15 de Outubro de 2010

<http://www.credito-agricola.pt/CA/Oferta/Cartões/Particulares/Cartõesmistos.htm>; Consultado em 12 de Outubro de 2010

<http://pt.wikipedia.org/wiki/Seguro>; Consultado em 12 de Outubro de 2010

http://www.ca-seguros.pt/Conteudos/Artigos/detalhe_artigo.aspx?idc=8; Consultado em 12 de Outubro de 2010

<http://www.ca-seguros.pt>; Consultado em 22 de Outubro de 2010

http://www.creditoagricola.pt/CA/Oferta/Cartoes/Particulares/Cartoesde_Debito; Consultado em 22 de Outubro de 2010

<http://terrasdeportugal.wikidot.com/tabuaco>; Consultado em 3 de Outubro de 2010

<http://saber.sapo.cv/w/thumb/php>; Consultado em 3 de Outubro de 2010



Capítulo I

CAIXA DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO (CCAM)



Capítulo II

BALCÃO DE CCAM DE VALE DO TÁVORA E DOURO, CRL



Capítulo III

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

ANEXOS

Anexo I – Plano de Estágio

Anexo II – Organograma da CCAM Geral

Anexo III – Caderneta Conta à Ordem e Caderneta Conta Poupança

Anexo IV – Abertura de Conta de Depósito à Ordem Pessoas Singulares

Anexo V – Informação de Clientes – Confidencial – Pessoas Singulares

Anexo VI – Informação de Clientes – Confidencial – Pessoas Colectivas

Anexo VII – Impressos e Documentos – Contas de Pessoas Singulares

Anexo VIII – Impressos e Documentos – Contas de Pessoas Colectivas

Anexo IX – Elementos Constituintes de um Cartão Bancário

Anexo X – Folheto CA Saúde Protecção Activa Particulares/Empresas

Anexo XI – Folheto de Seguros para Particulares

Anexo XII – Folheto de Seguros para Empresas e Empresários Vitivinícolas

Anexo XIII – Folheto CA On-line

Anexo XIV – Folheto CA PPR

Anexo XV – Folheto Conta Completa

Anexo XVI – Organograma da CCAM do Vale do Távora e Douro de Tabuaço

Anexos

Anexo I

(Plano de Estágio)

Anexo II

(Organograma da CCAM Geral)

Anexo III

(Caderneta Conta à Ordem e Caderneta Conta Poupança)

Anexo IV

(Abertura de Conta de Depósito à Ordem Pessoas Singulares)

Anexo V

(Informação de Clientes – Confidencial Pessoas Singulares)

Anexo VI

(Informação de Clientes – Confidencial Pessoas Colectivas)

Anexo VIII

(Impressos e Documentos – Contas de Pessoas Singulares)

Anexo VIII

(Impressos e Documentos – Contas de Pessoas Colectivas)

Anexo IX

(Elementos Constituintes de um Cartão Bancário)

Anexo X

(Folheto CA Saúde Protecção Activa Particulares/Empresas)

Anexo XI

(Folheto de Seguros para Particulares)

Anexo XIII

(Folheto de Seguros para Empresas e Empresários Vitivinícolas)

Anexo XIII

(Folheto CA On-line)

Anexo XIV

(Folheto CA PPR)

Anexo XV

(Folheto Conta Completa)

Anexo XVI

(Organograma da Caixa Agrícola Vale do Távora e Douro de Tabuaço)