



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Alexandre Pereira Dias

dezembro | 2019





Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

Relatório de Estágio

Alexandre Pereira Dias

**Relatório para Obtenção do Grau de Licenciado em
Gestão**

dezembro de 2019

Ficha de Identificação

Aluno: Alexandre Pereira Dias

Número de Aluno: 1011639

E-mail: alexyy.slb@gmail.com

Licenciatura: Gestão

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

Instituição Recetora do Estágio: Banco BPI-Guarda Misericórdia

Morada da Instituição: Rua Alves Roçadas, 12, 6300-663, Guarda

Contacto:

- **Telefone:** 271 232 090
- **Fax:** 271 222 253

Tutor na Instituição: Doutor Armando António Andrade

Orientador na ESTG-IPG: Professor Doutor Amândio Pereira Baía

Duração do Estágio Curricular: 400 horas

- **Data de Início do Estágio Curricular:** 02 de outubro de 2017
- **Data de Conclusão do Estágio Curricular:** 28 de dezembro de 2017

Agradecimentos

Aos meus pais, irmão e irmã pela confiança e apoio que sempre depositaram em mim em todos os momentos durante a Licenciatura. A eles o meu muito obrigado.

A todos os amigos que durante a Licenciatura e ao longo da vida me têm acompanhado, por me terem ajudado e dado a mão em todos os momentos, sobretudo nos mais adversos.

A todos os colaboradores do Banco BPI-Guarda Misericórdia, primeiro pela oportunidade que me deram em poder realizar o Estágio e adquirir experiência e conhecimentos que servirão de lição para o futuro, e também pela sua simpatia, boa vontade e disponibilidade que tiveram para comigo ao longo do Estágio.

Uma palavra de amizade também para todos os Professores da Escola Superior de Tecnologia e Gestão que lecionaram as Unidades Curriculares ao longo da Licenciatura, por serem excelentes profissionais e por tudo o que aprendi com eles.

Por fim ao Professor Doutor Amândio Pereira Baía por ter aceitado ser o meu Orientador de Estágio, pela sua disponibilidade e ajuda e também pela amizade que sempre demonstrou para comigo.

Plano de Estágio

O Plano de Estágio enquadra os seguintes pontos:

- Acompanhar os Assistentes Comerciais e os Gestores de Clientes, por forma a tomarem contacto com o trabalho diário de cada função e a variedade de assuntos tratados;
- Estudar os procedimentos e produtos mais simples como por exemplo: tratamento de cheques, pedidos de cartões, OPP's, BPI Net, entre outros;
- Efetuar triagem de Clientes e assuntos com o correspondente encaminhamento para Gestores e Gerência;
- Apoiar os Clientes na utilização de Canais, nomeadamente, ATM's, Depósitos, BPI Net;
- Apoiar a equipa do Balcão no arquivo de processos.

Resumo

O presente Relatório tem como objetivo descrever as atividades realizadas e os conhecimentos adquiridos durante o Estágio Curricular. O Estágio Curricular decorreu no Banco BPI Guarda Misericórdia, e teve uma duração de 400 horas.

O Estágio permitiu obter uma primeira visão do mundo profissional, e mais especificamente possibilitou a aquisição de conhecimentos no mundo do setor bancário, e dos mercados financeiros atuais.

O Relatório está dividido em duas partes distintas. A primeira descreve a Instituição que me acolheu no estágio assim como o seu meio envolvente e a segunda apresenta as atividades desenvolvidas ao longo do estágio.

Palavras-chave: Aprendizagem, Banco, BPI, CaixaBank, Conhecimento Crédito.

Jel Classification: G01 (*Management*);

G21 (*Banks; Other Depository Institutions*)

Índice Geral

Ficha de Identificação.....	i
Agradecimentos	ii
Plano de Estágio	iii
Resumo	iv
Índice Geral	v
Índice de Figuras	vii
Lista de Siglas e Abreviaturas	viii
Introdução.....	1
Capítulo I - O Banco Português de Investimento	2
1.1 - Enquadramento Histórico	2
1.2 - Estrutura do Banco BPI	4
1.3 - Principais Entidades do BPI	5
1.4 - Particulares, Empresários e Negócios	6
1.5 - Empresas e Institucionais	7
1.6 - Segmentação de Clientes e de Rede de Distribuição em Portugal	8
1.7 - Estrutura Acionista	9
1.8 - Órgãos Sociais	10
1.9 - Plano Estratégico BPI 2019-2021	11
1.10 - Crescimento dos Proveitos e Rentabilidade	12
1.11 - Reforçar a Liderança na Transformação Digital	13
1.12 - Maior Compromisso Social com o Apoio da Fundação "la Caixa"	14
1.13 - Identidade da Instituição Bancária	14
Capítulo II - Atividades Desenvolvidas	17

2.1 - Enquadramento	17
2.2 - Definição e Tratamento de Cheques.....	20
2.2.1 - Lei uniforme relativa ao Cheque.....	20
2.2.2 - Tipos de Cheques	21
2.3 - Segurança de Informação	22
2.4 - Riscos Operacionais	25
2.5 - Análise e Decisão de Crédito a Particulares.....	26
2.6 - Prevenção de Branqueamento de Capitais	27
2.7 - Mercados Financeiros.....	28
2.8 - Plano de Emergência – Redes Comerciais	29
Conclusão	31
Reflexão Crítica.....	32
Bibliografia.....	33

Índice de Figuras

Figura 1 – Logótipo do Banco BPI.....	4
Figura 2 - Principais Entidades do BPI	5
Figura 3 - Segmentação de Clientes e rede de distribuição em Portugal	8
Figura 4 - Estrutura Acionista do BPI	9
Figura 5 - Órgãos Sociais	10
Figura 6 - Cinco prioridades estratégicas num contexto de crescimento	11
Figura 7 - Posicionamento do BPI – canais digitais.....	13
Figura 8 - Princípios da Experiência	15
Figura 9 - Princípios da Harmonia	16
Figura 10 - BPI Guarda Misericórdia	17
Figura 11 - As diferentes Plataformas de utilização do BPI Net.....	18
Figura 12 - Produtos Prestige do Banco BPI.....	19

Lista de Siglas e Abreviaturas

BFB - Banco FONSECAS & BURNAY

BPI - Banco Português de Investimento

DSI – Direção de Sistemas de Informação

EBA - Autoridade Bancária Europeia

GPG – Gestão de Propriedades e Condomínios

M. – Milhões de Euros

OTC – *Over the Counter*

PI – Probabilidade de Incumprimento

RLD – Rendimento Líquido Disponível

SGPS – Sociedade Gestora de Participações Sociais

SPI – Sociedade Portuguesa de Investimentos

TE – Taxa de Esforço

Introdução

O Curso de Gestão no Instituto Politécnico da Guarda tem previsto no seu plano, para os alunos do 3º ano, um Estágio Curricular, tendo em vista porem em prática os conhecimentos adquiridos ao longo dos três anos de Licenciatura. Esse Estágio tem a duração prevista de 400 horas e pretende que os alunos sejam acolhidos por uma instituição, à escolha do aluno, para poderem ter uma primeira abordagem profissional e pôr em prática aquilo que aprenderam nas Unidades Curriculares.

Assim sendo, a Instituição que me acolheu foi o Banco BPI, situado na Guarda.

Um banco é talvez a entidade com a qual a maioria da população portuguesa estabelece uma relação de longo prazo sem conhecer, em detalhe, todas as rúbricas do contrato estabelecido (Santos, 2015).

O presente Relatório tem como objetivo, descrever a Instituição que me acolheu e o seu meio envolvente, bem como as atividades realizadas. Também será feita uma reflexão crítica da forma como decorreu o Estágio Curricular.

Capítulo I - O Banco Português de Investimento¹

1.1 - Enquadramento Histórico

O Banco Português de Investimento (BPI) que nasceu em democracia, foi o primeiro banco privado criado em Portugal após o 25 de Abril de 1974.

A origem do BPI data de 1981 com a criação da Sociedade Portuguesa de Investimentos (SPI), contando com uma estrutura acionista diversificada, que incluía uma forte componente do tecido empresarial nacional, constituída por 100 das mais dinâmicas empresas portuguesas e quatro das mais importantes instituições financeiras internacionais.

Em 1985, a SPI transformou-se e deu origem ao BPI, o primeiro banco privado criado após a reabertura do sector à iniciativa privada no seguimento das nacionalizações de 1975. Em 1986, o BPI tornava-se o primeiro banco cotado na Bolsa Portuguesa.

Em 1991, uma década depois da sua criação, o BPI, que conquistara já uma clara liderança nas principais áreas da Banca de Investimento, alargou a sua atividade à banca comercial, através da aquisição do Banco Fonsecas & Burnay (BFB).

Em 1995, a Instituição foi transformada numa *holding* bancária sob a forma de Sociedade Gestora de Participações Sociais (SGPS), tendo esta reorganização conduzido à especialização das unidades do Grupo e tendo sido acompanhada de um importante reforço da sua estrutura acionista, com a entrada de três novos parceiros estratégicos de grande dimensão, sendo eles o Grupo Itaú Unibanco, o Grupo La Caixa e o Grupo Allianz.

Em 1998, através de um processo de fusão pioneiro, criava-se um banco único com uma marca única: o Banco BPI.

Entre 1996 e 2005, o Banco continuou o seu crescimento através de aquisições e fusões com outros bancos, tendo sido criado igualmente em 2002 o Banco de Fomento em Angola, então detido a 100% por transformação da sucursal de Luanda do Banco BPI em banco de direito angolano, que em 2008 viu uma posição de 49.9% ser vendida à Unitel.

¹ - Este ponto teve como fonte a informação disponível na intranet do Banco BPI
<https://www.bancobpi.pt/> Visitado em 13/12/2019

Em 2006, o BPI completou 25 anos de atividade e prosseguiu a sua estratégia sustentada de criação de valor para os Acionistas, Colaboradores e Clientes.

Entretanto, a partir do final de 2007, no contexto da grave crise financeira internacional que então eclodira, a gestão do Banco concentrou-se em quatro prioridades: defesa e reforço do capital, garantia dos níveis de liquidez, redução dos riscos e fortalecimento da relação com os Clientes, procurando encontrar, em cada nova fase, um equilíbrio entre três pilares: segurança e solidez, defesa da base de mercado e rentabilidade da operação.

Em 2012, o BPI executou um Plano de Recapitalização que compreendeu uma emissão de 1.5 mil M.€ de obrigações subordinadas de conversão contingente (CoCo) subscritas pelo Estado Português, por forma a dar cumprimento ao exercício de recapitalização proposto pela Autoridade Bancária Europeia (EBA). Em 2014, o Banco BPI reembolsou integralmente aqueles instrumentos, concluindo 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., ao preço de 1.113 euros por ação. Em setembro de 2016, a Assembleia Geral do BPI aprovou a eliminação da limitação estatutária à contagem ou exercício de direitos de votos quando emitidos por um só acionista. Em consequência, foi publicado um novo anúncio preliminar da Oferta, com as alterações decorrentes da convocação da natureza da OPA BPI de voluntária em obrigatória, em particular no tocante à contrapartida, definida em 1.134 euros por ação, e às condições da OPA sobre o BPI.

Já em 2017, o Banco BPI concretizou a transmissão, em favor da Unitel, de uma participação social representativa de 2% do capital social e direitos de voto do Banco de Fomento Angola. Em consequência da concretização desta transmissão, as participações do Banco BPI e da Unitel no BFA passaram a ser de, respetivamente, 48.1% e de 51.9%.

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. A Figura 1 apresenta o logótipo do Banco BPI.

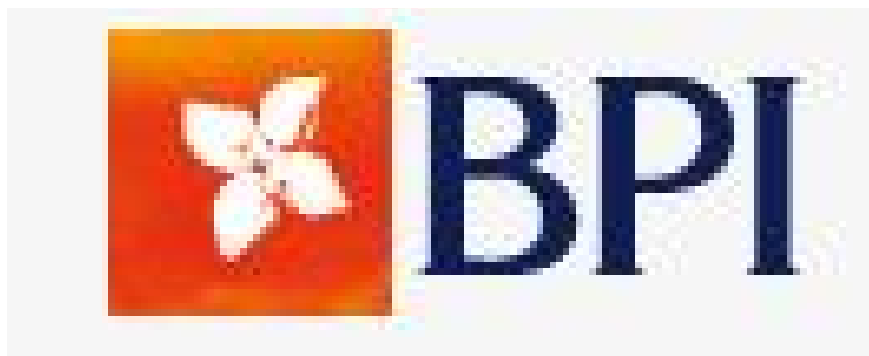


Figura 1 – Logótipo do Banco BPI

Fonte: <https://www.bancobpi.pt/grupo-bpi/a-marca/identidade> visitado em 13/12/19

1.2 - Estrutura do Banco BPI

O BPI está centrado na atividade de banca comercial em Portugal.

O BPI faz parte do Grupo CaixaBank (que detém uma participação de 84.5% no BPI) e é a quinta maior instituição financeira a operar em Portugal em termos de ativos (30 m.M.€), com quotas de mercado de 9.4% em crédito e de 9.8% em depósitos de Clientes.

O Banco BPI é a principal unidade de negócio e é responsável pelo desenvolvimento da atividade de banca comercial em Portugal, disponibilizando uma extensa oferta de serviços e produtos financeiros para clientes empresariais, institucionais e particulares. O Banco BPI oferece, através da sua rede de distribuição, fundos de investimento, seguros de capitalização e fundos de pensões. Na atividade de seguros o BPI tem uma *joint-venture* com a Allianz, firmada numa participação do BPI no capital da Allianz Portugal (35%) e num acordo de distribuição de seguros através da rede comercial do Banco. O BPI possui equipas que prestam serviços nas áreas de *corporate finance* e ações, de modo integrado com o Caixabank.

O BPI também detém participações minoritárias em bancos africanos (48.1% do Banco de Fomento Angola em Angola e 35.67% do Banco Comercial e de Investimentos em Moçambique).

1.3 - Principais Entidades do BPI

A Figura 2 apresenta as principais entidades que constituem o banco BPI.



Figura 2 - Principais Entidades do BPI

Fonte: www.bancobpi.pt/grupo-bpi/grupo-bpi-grupo-bpi/estrutura-financeira-negocio visitado em: 13/12/19

O BPI serve 2 milhões de Clientes no mercado doméstico, atingindo uma taxa de penetração no segmento de clientes particulares de 13.7% e quotas de mercado relevantes nos vários produtos e serviços que oferece.

O modelo de negócio assenta na disponibilização de uma oferta completa de produtos e serviços financeiros, estruturada de forma a responder às necessidades específicas de cada segmento – Particulares, Empresas e Setor Público e Setor Empresarial do Estado – através de uma rede de distribuição especializada, multicanal e totalmente integrada.

A rede física de distribuição conta com 505 unidades comerciais, correspondendo a 431 balcões de retalho, 39 centros de investimento, balcões especializados e estruturas dedicadas aos clientes empresarias e institucionais, que compreendem 31 centros de empresas e institucionais, um centro de *project finance* e 3 centros de *Corporate and Investment Banking*.

A rede física articula-se com os canais virtuais, que incluem os serviços de *homebanking* (BPI Net e BPI Net empresas), banca telefónica (BPI Direto) e as aplicações móveis (Apps BPI).

O negócio do Banco BPI organiza-se em torno de dois segmentos principais: Particulares, Empresários e Negócios, Empresas e Institucionais:

1.4 - Particulares, Empresários e Negócios

A Banca de Particulares, Negócios e Premier é responsável pela ação comercial com clientes particulares, empresários e empresas com um volume de negócios até 5 M.€.

Conta para o efeito com a rede física de balcões de retalho e virtual: *homebanking* e banca telefónica e aplicações móveis – que está vocacionada para os clientes de massa e empresários e negócios e com os centros de investimento, que constitui uma rede especializada para servir os clientes de elevado património ou com potencial de acumulação financeira.

O Private Banking do BPI, constituído por uma equipa de profissionais especializados em Portugal inclui uma subsidiária na Suíça detida a 100% – a BPI Suisse –, presta serviços especializados de gestão discricionária e aconselhamento financeiro a clientes particulares com elevado património.

1.5 - Empresas e Institucionais

A Banca de Empresas e Institucionais serve, através de uma rede especializada, as grandes e médias empresas com um volume de negócio superior a 2 M.€, operando em paralelo com a Banca de Particulares, Negócios e Premier no segmento até 5 M.€, e engloba ainda o relacionamento com organismos do Setor Público e setor empresarial do Estado.

A área de *Project Finance* presta serviços de consultoria financeira e organização, montagem e participação em financiamentos de grandes projetos de elevada complexidade, incluindo projetos em parceria público-privada, com particular enfoque na área de infraestruturas.

O *Corporate and Investment Banking* foi criado em 2017 e destina-se a acompanhar, numa lógica ibérica, os maiores grupos empresariais nacionais e as filiais das maiores empresas Espanholas.

1.6 - Segmentação de Clientes e de Rede de Distribuição em Portugal

A Figura 3 mostra o funcionamento da Segmentação de Clientes e de Rede de Distribuição em Portugal do Banco BPI.

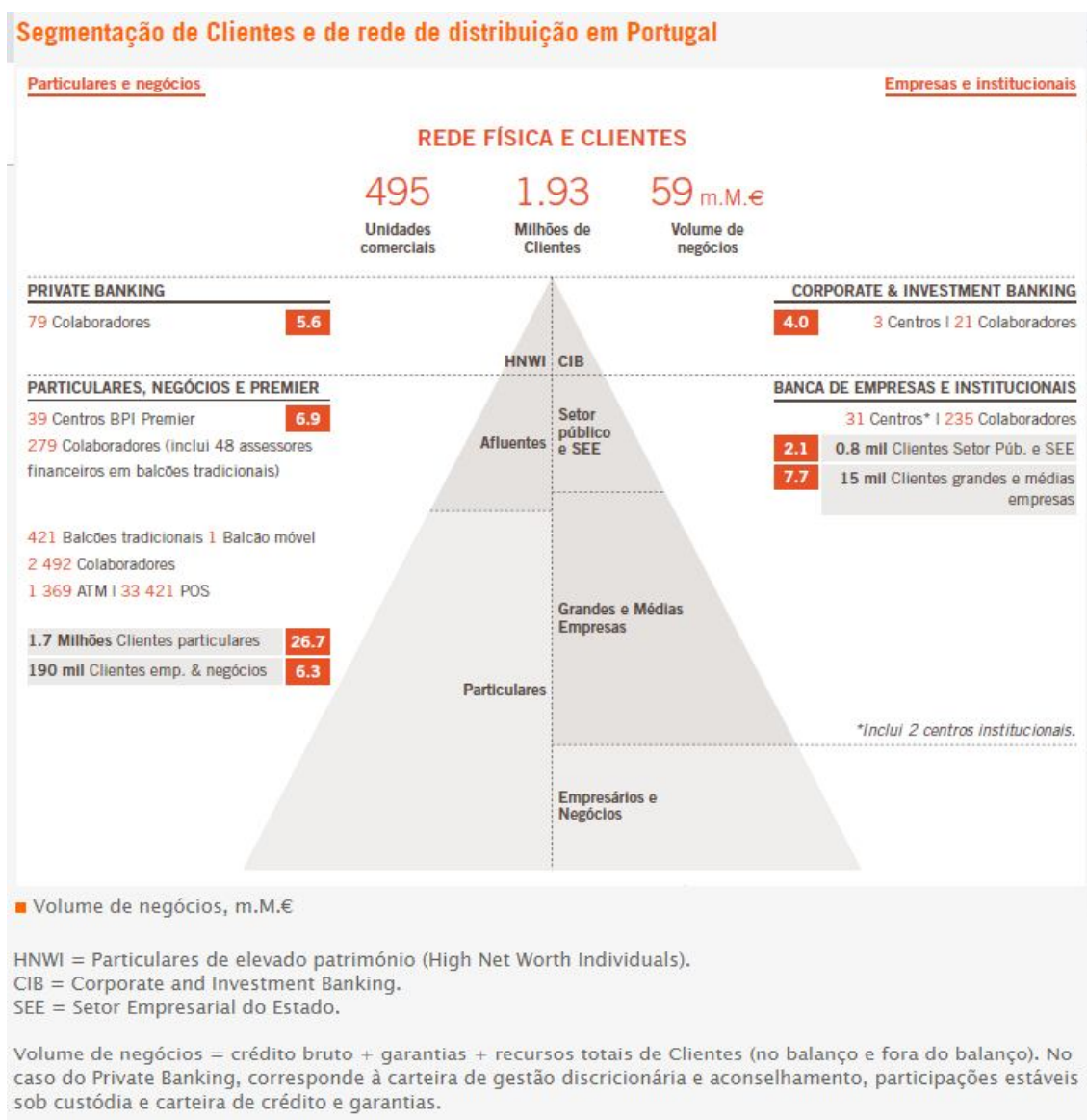


Figura 3 - Segmentação de Clientes e rede de distribuição em Portugal

Fonte: www.bancobpi.pt/grupo-bpi/grupo-bpi-grupo-bpi/estrutura-financeira-negocio visitado em: 11/12/19

1.7 - Estrutura Acionista

O Banco BPI faz parte do Grupo CaixaBank, que é uma das maiores instituições financeiras da Península Ibérica.

A 6 de maio de 2018, foi comunicado ao mercado que o CaixaBank acordou adquirir à Allianz uma participação de 8.425% no capital do Banco BPI, transação que se concretizou a 7 de maio de 2018.

Em 6 de junho de 2018 o CaixaBank convocou uma Assembleia Geral para aprovar a perda de qualidade de sociedade aberta do BPI e adquirir a totalidade das ações remanescentes para atingir 100% do capital do BPI. A referida Assembleia ocorreu no dia 29 de junho de 2018. A 27 de dezembro de 2018 o Banco BPI ficou integralmente detido pelo CaixaBank, como mostra a Figura 4.

Acionista	Número de ações	% do capital detido
CaixaBank, S.A.	1 456 924 237	100%

* Com base em comunicação ao mercado em 28 de dezembro de 2018.

Figura 4 - Estrutura Acionista do BPI

Fonte: <https://www.bancobpi.pt/grupo-bpi/grupo-bpi-grupo-bpi/estrutura-accionistas>
visitado em: 06/12/19

1.8 - Órgãos Sociais

A Figura 5 apresenta em esquema a constituição dos Órgãos Sociais referentes ao Banco BPI. Para além da Mesa da Assembleia Geral, do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal, do Revisor Oficial de Contas e do Secretário da Sociedade incluem-se ainda as seguintes Comissões: Comissão de Remunerações, Comissão de Nomeações, Avaliação e Remunerações, Comissão de Riscos, Comissão de Responsabilidade Social, Comissão Executiva do Conselho de Administração e Comissão de Auditoria e Controlo Interno.

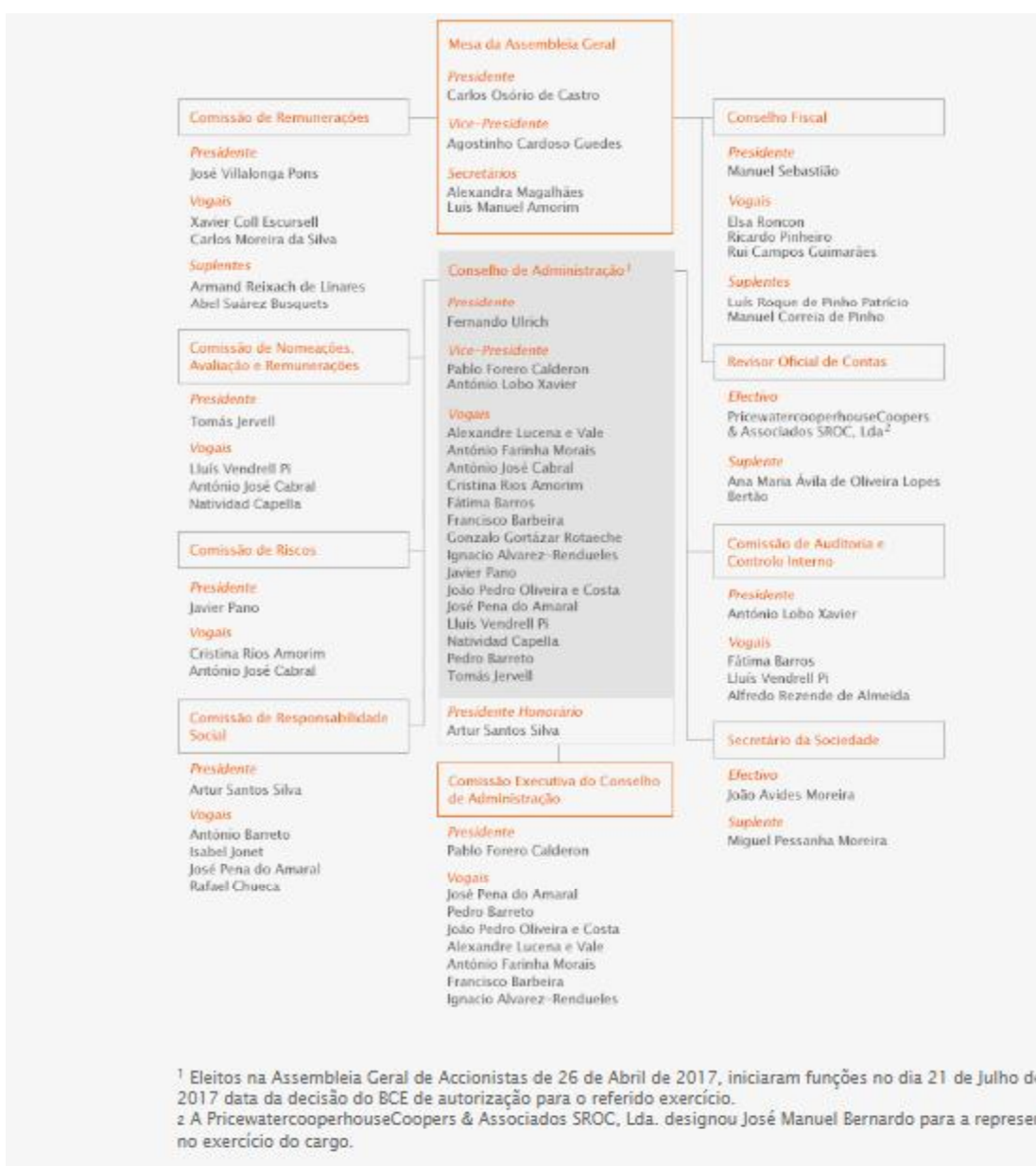


Figura 5 - Órgãos Sociais

Fonte: <https://www.bancobpi.pt/grupo-bpi/grupo-bpi-grupo-bpi/orgaos-sociais> visitado em: 05/12/19

1.9 - Plano Estratégico BPI 2019-2021

"Criar valor com valores" é o lema do Plano Estratégico do BPI para o período 2019-2021, que terá cinco prioridades. Estas visam fazer crescer sustentadamente a rentabilidade, acelerar a transformação da experiência do cliente, desenvolver o talento, melhorar a eficiência e consolidar a liderança em termos de qualidade, confiança e reputação junto dos clientes e da sociedade. Sob o lema "Criar valor com valores", o Plano será implementado com a missão de contribuir para o bem-estar financeiro dos Clientes do BPI e de se assumir como uma referência na banca socialmente responsável, assente nos princípios da confiança, qualidade de serviço e compromisso social.

O Plano Estratégico 2019-2021 vai ser implementado, previsivelmente, num contexto de moderada desaceleração do crescimento económico em Portugal, que mesmo assim deverá continuar a beneficiar da subida do investimento, assente na melhoria da confiança das empresas, nas condições favoráveis de financiamento e na expansão do setor do Turismo.

O Plano Estratégico reflete o propósito de reforçar a tendência de crescimento e de ganhos de quota de mercado que o BPI tem registado nos últimos anos, através de cinco prioridades estratégicas como demonstra a Figura 6.



Figura 6 - Cinco prioridades estratégicas num contexto de crescimento

Fonte: <https://www.bancobpi.pt/grupo-bpi/grupo-bpi-grupo-bpi/plano-estrategico-bpi-2019-2021>
visitado em: 08/12/19

A primeira prioridade é assegurar um crescimento sustentado da rentabilidade, fundada na expansão da banca de empresas e negócios, crédito ao consumo, crédito à habitação e comercialização de produtos de aconselhamento financeiro, em que se incluem os fundos e os seguros.

A segunda prioridade é a aceleração do processo de transformação digital do Banco, que contribuirá para melhorar a experiência do cliente. O Banco BPI pretende usar as novas tecnologias para aumentar a capacidade de análise e resposta às necessidades de cada cliente e disponibilizar uma oferta cada vez mais inovadora e multicanal, com um claro enfoque na mobilidade digital e nos seus reflexos no serviço ao cliente.

A terceira prioridade situa os recursos humanos do BPI como um elemento estratégico para atingir os objetivos enunciados, através do investimento na formação e desenvolvimento em todos os níveis da instituição, fomentando a gestão do talento e impulsionando uma cultura ágil, que permita dar resposta ao ambiente em transformação no setor financeiro. O Plano prevê igualmente o desenvolvimento de iniciativas de integração na cultura do Grupo CaixaBank.

A quarta prioridade, o aumento da eficiência, dirige-se à simplificação, digitalização e gestão centralizada de processos, concentrando exclusivamente as equipas comerciais no serviço ao cliente e na comercialização e aconselhamento de produtos financeiros.

Como quinta prioridade, o Plano elege a consolidação da elevada reputação do BPI que, em 2018, foi considerado o "Melhor Banco em Portugal" pela revista Euromoney. Esta prioridade assenta em dois eixos principais: a manutenção dos elevados níveis de qualidade do serviço que caracterizam o Banco; e a afirmação do BPI como uma referência na área do compromisso social e da gestão responsável.

1.10 - Crescimento dos Proveitos e Rentabilidade

Com a execução do Plano Estratégico 2019-2021, o BPI espera alcançar uma taxa de crescimento médio anual de 7% nos proveitos “core” e atingir um rácio de eficiência a rondar os 50% até 2021.

A rentabilidade será impulsionada pelo crescimento e diversificação de atividades essenciais, como a expansão da banca de empresas e negócios, do crédito ao consumo e do aconselhamento financeiro (seguros, fundos e poupança a médio e longo prazo). O BPI tem como objetivo atingir uma taxa média anual de crescimento de 5% no crédito, acima do crescimento esperado do mercado, e de 3% nos recursos de clientes, com destaque para os recursos fora do balanço (fundos e seguros).

O Banco prevê, por outro lado, assegurar a estabilidade dos custos recorrentes e manter os melhores indicadores de risco de crédito em Portugal, consolidando o rácio de NPL abaixo dos 3%.

1.11 - Reforçar a Liderança na Transformação Digital

O BPI tem desempenhado um papel de primeiro plano na transformação digital da Banca em Portugal. O Banco é líder na penetração do *homebanking*, com quase metade dos seus clientes a serem utilizadores deste canal. O mesmo acontece no caso dos Clientes empresariais, em que 84,5% usam os canais digitais do Banco (Figura 7).



Figura 7 - Posicionamento do BPI – canais digitais

Fonte: <https://www.bancobpi.pt/grupo-bpi/grupo-bpi-grupo-bpi-plano-estrategico-bpi-2019-2021>
 visitado em: 09/12/19

1.12 - Maior Compromisso Social com o Apoio da Fundação "la Caixa"

Em resultado da participação do BPI no Grupo CaixaBank, a Fundação "la Caixa" iniciou o desenvolvimento da sua intervenção em Portugal, onde prevê aplicar um orçamento anual de 50 milhões de euros em velocidade de cruzeiro, que deverá ser atingida em 2021, quando estiverem em plena execução os principais programas previstos no Setor Social, Ciência, Investigação, Educação e Cultura.

A Responsabilidade Social constituiu desde sempre um eixo fundamental da identidade do BPI e do Grupo CaixaBank e será agora reforçada em Portugal em articulação com a Fundação "la Caixa", que já estava a apoiar, a partir do final de 2017, inúmeros projetos nas áreas da Solidariedade Social, Cultura, Educação, Ciência, Investigação e Empreendedorismo.

A Fundação "la Caixa" é a primeira fundação de Espanha e a terceira maior do mundo, com um orçamento de 520 milhões de euros em 2018. A maior componente desse investimento, cerca de 60% do orçamento, destina-se ao desenvolvimento de programas sociais.

1.13 - Identidade da Instituição Bancária

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

A adequada rendibilidade do Banco, através das melhores práticas de gestão e de serviço, constitui um objetivo essencial da atividade do Banco. 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.

a) Personalidade

A personalidade de uma instituição afirma-se através de atributos próprios, que ganham consistência e credibilidade na relação que todos os dias se estabelece com os clientes e

com a Comunidade. O BPI valoriza especialmente dois desses atributos: a Experiência e a Harmonia.

b) Experiência

A Experiência é o reflexo da formação das equipas e do importante património profissional acumulado ao longo da história de cada uma das Instituições que deram origem ao Banco. Traduz-se na dimensão da sua presença comercial, na solidez dos seus indicadores financeiros, na segurança do seu crescimento e na capacidade de realização e liderança. A Figura 8 demonstra os princípios em que se baseia a Experiência.



Figura 8 - Princípios da Experiência

Fonte: <https://www.bancobpi.pt/grupo-bpi/a-marca/identidade/identidade-e-valores-da-marca-bpi> visitado em: 11/12/19

c) Harmonia

À Experiência o Banco quer associar a Harmonia, que exprime a ambição de servir os Clientes e a Comunidade com elevados padrões de ética e qualidade. É um propósito projetado para o futuro, sempre em aberto, determinado pela vontade de aperfeiçoamento que permitirá à Instituição Bancária fazer melhor.

É objetivo do Banco ser mais exigente A Figura 10 apresenta os princípios subjacentes da Harmonia.



Figura 9 - Princípios da Harmonia

Fonte: <https://www.bancobpi.pt/grupo-bpi/a-marca/identidade/identidade-e-valores-da-marca-bpi> visitado em: 13/12/19

d) Marca

As marcas são valiosas para as empresas. Apesar de não serem ativos físicos, fazem parte do património das corporações. As transações das marcas (vendas, aquisições) revelam o seu valor monetário e, por conseguinte, determinam o quanto elas significam. Num mercado cada vez mais disputado, é necessário construir uma marca forte, sólida e competitiva que alcance não só os objetivos comerciais, mas, também, que conquiste a mente do consumidor (Vásquez, 2007).

Os atributos essenciais do Banco BPI – A Experiência e Harmonia estão presentes nas cores, na tipografia e no símbolo da marca.

Marca é, por isso, mais do que uma imagem: é uma declaração de princípios e um compromisso com o cliente, a primeira razão de ser do Banco.

No capítulo seguinte apresentar-se-ão as atividades desenvolvidas durante o período de estágio.

Capítulo II - Atividades Desenvolvidas

2.1 - Enquadramento

O Estágio foi realizado no Banco BPI Guarda Misericórdia (ver Figura 10), teve a duração de 400 horas e decorreu entre os dias 2 de outubro e 28 de dezembro de 2017.



Figura 10 - BPI Guarda Misericórdia

Fonte: <http://www.freguesiadaguarda.pt/fgDetalhePDI?tipo=1&idpdiV=a0L2000000WvDyHEA> visitado em: 13/12/19

Neste ponto pretende-se apresentar e descrever as diversas atividades desenvolvidas ao longo do Estágio.

Numa primeira fase, o trabalho efetuado focou-se no acompanhamento dos Assistentes Comerciais e dos Gestores de Clientes de forma a tomar contacto com o trabalho diário de cada função e com a variedade de assuntos tratados, também apoiar os Clientes na utilização de Canais, nomeadamente, ATM's, Depósitos, BPI Net. Esta tarefa foi inicialmente difícil pois não sentia um grande à vontade na interação com os clientes, mas mais tarde veio a tornar-se muito importante pois consegui melhorar esta vertente comunicacional.

Seguidamente o trabalho desenvolvido consistiu em estudar os procedimentos e os produtos do BPI mais simples como por exemplo: tratamento de cheques, pedidos de cartões, OPP's, BPI Net, entre outros e efetuar a triagem de clientes bem como o correspondente encaminhamento para os Gestores de Conta e para a Gerência. Nesta fase as atividades tornaram-se bastante mais atrativas pois não só aprendi novos conceitos importantes no mundo do setor bancário como também fiquei com uma noção geral de como funciona uma entidade bancária “por dentro”, ou seja como se efetua um tratamento de cheques, como se faz uma triagem de clientes, etc. Ainda nesta fase o

trabalho desenvolvido focou-se na aprendizagem de conceitos sobre segurança da informação, riscos operacionais, análise e decisão de crédito a particulares, prevenção de branqueamentos de capitais, mercados financeiros e Plano de Emergência nas Redes Comerciais.

Durante o Estágio tive ainda a incumbência de efetuar contactos com os clientes tendo em vista a sensibilização para a instalação do BPI Net (que consiste num serviço de *Homebanking* do BPI que possibilita ao cliente o acesso ao banco de forma simples e segura e permite-lhe o acesso a mensagens personalizadas, próximos movimentos da sua conta e uma visão imediata do total das receitas e despesas) (Figura 11), e também na aquisição de Produtos Prestige. O BPI, como apresenta a Figura 12 dispõe de uma grande variedade de Produtos Prestige desde relógios até vinhos, passando por moedas e colecionismo até à tecnologia.

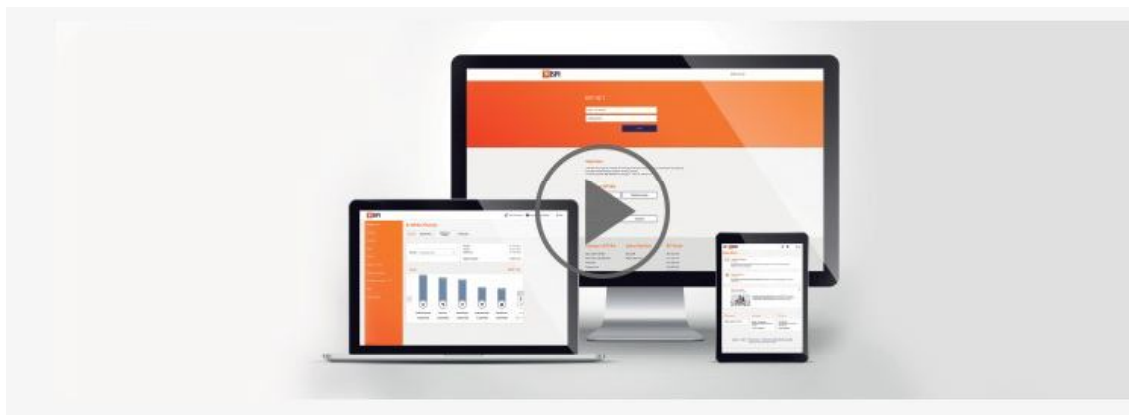


Figura 11 - As diferentes Plataformas de utilização do BPI Net

Fonte: <https://www.bancobpi.pt/particulares/servicos-24-7/bpi-net> visitado em 01/12/19

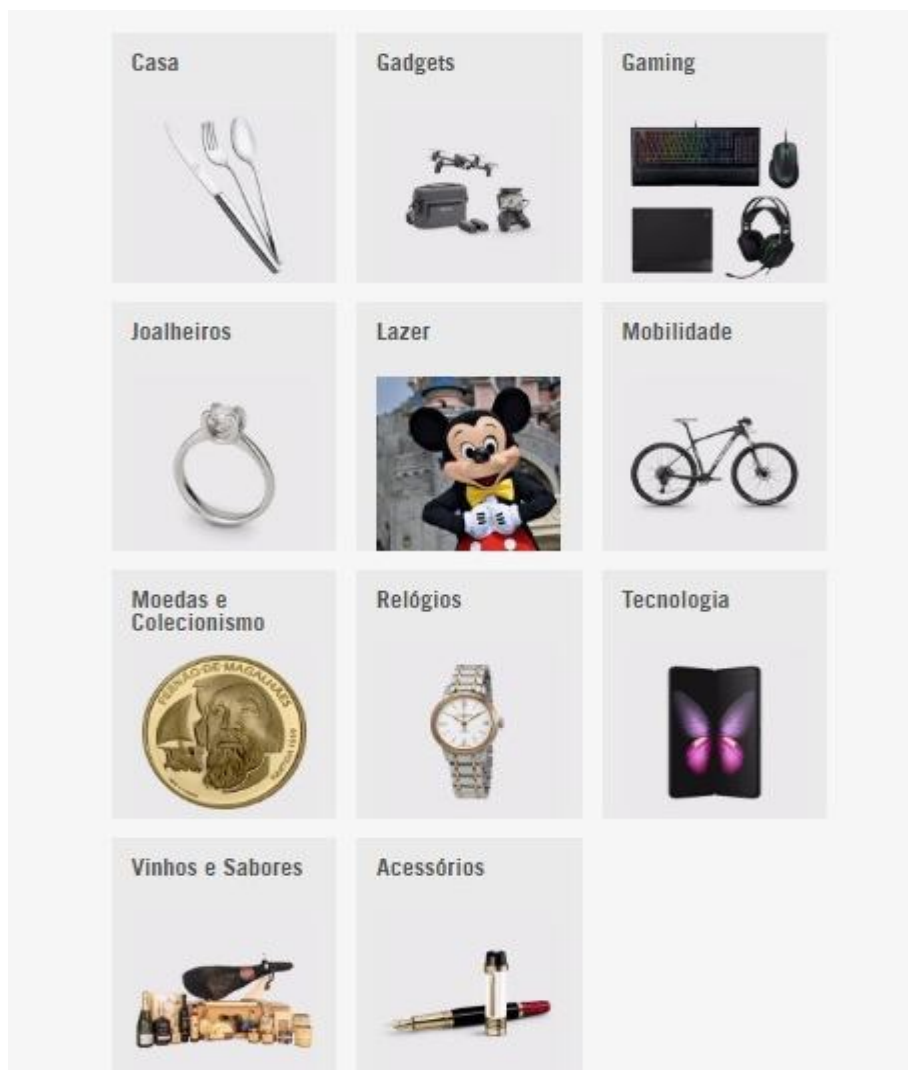


Figura 12 - Produtos Prestige do Banco BPI

Fonte: <https://www.bancobpi.pt/particulares/produtos-prestigio> visitado em: 02/12/19

A triagem de clientes consistia em verificar e analisar vários parâmetros das contas dos clientes a partir da plataforma utilizada pelo BPI, o BPI Go. A partir dela era-me pedido para verificar o estado de conta de cada cliente, se existiam ou não dados desatualizados, se havia irregularidades na conta e também se existiam ou não contas inativas. Após efetuar a triagem era meu dever o encaminhamento da informação para os Gestores de Conta e para a Gerência e depois contactar os clientes cujas contas tivessem irregularidades, para que estes pudessem vir ao BPI regularizar a sua situação.

No apoio à Equipa de Balcão era-me solicitado que verificasse a validade dos cheques, que os apoiasse no arquivo de processos, que através da máquina trituradora destruísse

quer documentos que estavam no arquivo, quer qualquer tipo de documento que me fosse entregue para destruir. Era minha função também tirar fotocópias ou fazer digitalizações sempre que me fosse pedido.

Para que eu pudesse aprender alguns conceitos mais simples relacionados com o “mundo bancário” foi-me pedido que realizasse vários *E-Learnings* sobre diversos temas como por exemplo Sigilo Bancário, Tratamento de Cheques, Tipos de Contas, etc. Os *E-Learnings* consistiam em estudar conceitos sobre esses temas para de seguida realizar testes. Para passar nos testes era necessário obter pelo menos 70% de respostas certas.

Ao longo do estágio também ficou sob minha responsabilidade a abertura e o fechar das portas para o acesso dos clientes, sendo a abertura feita às 8:30H e o encerramento às 15:00H.

Seguidamente apresentar-se-ão os conceitos que me foram pedidos que estudasse ao fazer os *E-Learnings* ao longo do estágio.

2.2 - Definição e Tratamento de Cheques

Define-se cheque como a ordem de pagamento dada pelo sacador (titular da conta) ao sacado (um banco) para que este pague ao beneficiário (a si próprio ou a um terceiro) determinada quantia.

2.2.1 - Lei uniforme relativa ao Cheque

A palavra “cheque” inserta no próprio texto do título é expressa na língua empregada para a redação desse título. Cheque pode ser definido simplesmente como o mandato puro e simples de pagar uma determinada quantia e este deve incluir os seguintes componentes:

- O nome de quem deve pagar (sacado);
- A indicação do lugar em que o pagamento se deve efetuar;
- A indicação da data e o lugar onde o cheque é passado;
- A assinatura de quem passa o cheque (sacador).

2.2.2 - Tipos de Cheques

Para se poder fazer as diversas distinções entre cheques é necessário conhecer primeiro alguns conceitos sobre esta matéria.

Define-se endosso o ato através do qual o beneficiário (endossante) transmite ao novo beneficiário (endossado) todos os direitos da posse de um cheque e, também as suas respetivas obrigações. O endosso pode ser completo ou incompleto.

O endossado é a pessoa que, por endosso, se torna o legítimo proprietário, e, portanto, o novo beneficiário do cheque.

Já o endossante é a pessoa que, tendo o benefício do cheque, o transmite por endosso a outra pessoa.

Como referido acima, o endosso pode ser completo ou incompleto. O endosso completo designa o nome do beneficiário do endosso e formaliza a transmissão do cheque através da expressão “pague-se a” ou outra equivalente. Este tipo de endosso pode ser à ordem ou não à ordem. Já o endosso incompleto ou em branco, existe quando o endossante se limita a pôr apenas a sua assinatura.

É também importante saber fazer a distinção entre sacado e sacador. O sacador é a pessoa que ordena o pagamento do cheque, já o sacado corresponde à entidade a quem é ordenado que pague o cheque.

Existem ainda os conceitos de aval e de avalista. Designa-se como aval a garantia de natureza pessoal referente a uma operação de crédito prestado na livrança e avalista como a pessoa que presta o seu aval ao mutuário do crédito.

Definidos estes conceitos podem-se agora distinguir os diversos tipos de cheques:

- Cheque à ordem: pode ser transmitido (endossado) a terceiros. Pode ser transformado em cheque “não à ordem” através da rasura e substituição da cláusula “à ordem de” por “não à ordem”, aposta antes ou depois do nome do beneficiário;
- Cheque ao portador: cheque que não contém o nome da pessoa a quem deve ser pago, podendo apresentar ou não a menção: “ao portador”;

- Cheque bancário: cheque emitido por um banqueiro (banco) sobre uma das suas filiais ou agências;
- Cheque não à ordem: cheque obrigatoriamente nominativo, e cujo nome do beneficiário é antecedido da clausula “não à ordem” que pode ser impressa no próprio cheque ou proveniente da transformação de um “cheque à ordem” em “cheque não à ordem”. Não pode ser transmitido (endossado) a terceiros nem transformado em “cheque à ordem”;
- Cheque nominativo: cheque que contem o nome da pessoa a quem deve ser pago, preferencialmente completo, mas que pode apresentar-se abreviado devendo, no mínimo, conter um dos nomes próprios e um dos apelidos da pessoa singular, ou no caso das pessoas coletivas a sigla ou parte da designação social
- Cheque cruzado: cheque em cuja face são desenhados dois traços paralelos e transversais. O cruzamento pode ser geral ou especial, e uma vez feito, não pode ser inutilizado;
- Cheque com cruzamento geral: É o cheque cruzado que não tem nada escrito entre os dois traços paralelos. Implica que tenha que ser depositado numa instituição de crédito ou pago apenas a um cliente do sacado;
- Cheque com cruzamento especial: trata-se de um cheque cruzado no qual consta o nome de uma instituição de crédito entre os dois traços paralelos. Este tipo de cheque implica que só pode ser pago pelo sacado ao banco designado ou, se este é o sacado, a um seu cliente.

2.3 - Segurança de Informação

O objetivo da segurança de informação é salvaguardar a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação propriedade do BPI ou que está sob a sua responsabilidade.

A informação engloba todos os dados e registos tangíveis, ou intangíveis, incluído voz e imagem independentemente do seu formato, modo de tratamento, meio de transmissão e tipo de suporte. A segurança da informação, está deste modo, presente em todos os processos, sistemas e aplicações do BPI, serviços, dispositivos, tecnologia e infraestruturas.

A responsabilidade de zelar pela segurança de informação no decorrer de qualquer atividade relacionada com o BPI cabe:

- A todos os colaboradores do BPI;
- A todas as empresas do grupo;
- Às entidades com quem o BPI se relaciona;
- A terceiros que participem nessas atividades.

As falhas da segurança de informação podem traduzir-se em impactos ao nível de imagem, reputação do BPI ou ao nível financeiro, podendo assim colocar em risco a continuidade do negócio. A quebra do sigilo bancário pode resultar em três tipos de sanções:

- Penais;
- Disciplinares;
- Contraordenacionais.

As eventuais falhas na segurança da informação podem gerar impactos significativos para o BPI e seus colaboradores. É fundamental que os colaboradores cumpram as disposições legais e regulamentares contribuindo assim para uma efetiva segurança de informação.

É da responsabilidade de cada colaborador conhecer e cumprir as regras e condutas a adotar de acordo com os deveres legais e regulamentares que lhe são aplicáveis, são eles:

- **Sigilo Bancário:** consiste em guardar segredo sobre informações ou sobre factos ou elementos respeitantes à vida da instituição ou às relações desta com os seus clientes, cujo conhecimento advenha exclusivamente das suas unções ou da prestação de serviços.
- **Privacidade e proteção de dados:** trata-se de garantir a segurança no tratamento de dados pessoais, e que este tratamento se processe de forma transparente e no estrito respeito pela reserva da vida privada, bem como pelos direitos, liberdades e garantias fundamentais.

- Propriedade Intelectual: neste ponto é proibido copiar ou revelar a terceiros *software* disponibilizado pelo BPI, bem como efetuar cópias de *software* ou de qualquer sistema de intercâmbio de informação eletrônica, Internet ou de outros sistemas fora do âmbito do banco.
- Controlo Interno: corresponde a salvaguardar a segregação de funções potencialmente conflitantes ao nível de utilização, operacionalização, manutenção e demais atividades que envolvam a informação e sistemas de informação e garantir que o acesso à informação apenas seja permitido às pessoas que dela necessitam para o exercício das suas funções e na exata medida dessa necessidade.

Todos os colaboradores do BPI, independentemente das suas funções específicas são responsáveis por participar ativamente no cumprimento dos processos de controlo de segurança de informação. Deve ser avaliado o valor da informação para que possa ser protegido de acordo com o seu grau de importância.

Os colaboradores devem assegurar também, que a transferência de informação é realizada de forma segura sem danificar a informação. É pedido a todos eles que devam reportar à Direção de Sistemas de Informação (DSI) todas as situações consideradas suspeitas e que possam pôr em risco a segurança da informação.

A proteção da informação é responsabilidade de todos os colaboradores do BPI, devendo ser adequadamente assegurada ao longo de todo o ciclo da sua vida, desde a sua criação até à sua destruição. Os colaboradores deverão assegurar também, que a propriedade do BPI (bens, informação, etc) sob a sua responsabilidade, se encontra protegida, e só é acedida por quem esteja devidamente autorizado.

A Internet e o correio eletrónico são ferramentas importantes no desenvolvimento das atividades diárias dos colaboradores, mas, ainda assim envolvem riscos para os quais se têm de estar alerta. Existem mecanismos de autenticação que regulam a concessão, revisão e controlo dos acessos chave aos colaboradores.

2.4 - Riscos Operacionais

A ocorrência de risco operacional é qualquer evento provocado por falhas de pessoas, processos, sistemas ou causas externas, podendo resultar ou não num impacto financeiro. Uma ocorrência tem um impacto negativo quando o seu primeiro impacto financeiro resulta num custo para o BPI (ainda que este venha a ser integralmente recuperado). Uma ocorrência tem um impacto positivo quando o primeiro movimento financeiro é a favor do BPI.

As anulações de comissões decididas por motivos comerciais não constituem situações de risco operacional, pelo que não devem ser registadas na aplicação de risco operacional.

Existem diversos tipos de riscos operacionais são eles:

- Operacional: corresponde ao risco de perdas resultante de acontecimentos externos ou de uma inadequação de deficiência de procedimentos, de recursos humanos ou de sistemas internos;
- *Compliance*: trata-se do risco de incorrer em sanções de carácter legal ou regulamentar e prejuízos financeiros resultantes do não cumprimento de leis, regulamentos, contratos, códigos de conduta e boas práticas;
- Continuidade do negócio: é o risco de perdas resultantes de interrupções prolongadas e não controladas da atividade (total ou parcial) causados por incidentes internos e externos;
- Segurança da informação: este tipo de risco está associado às perdas resultantes do acesso não autorizado à informação ou da sua alteração indevida.

Uma ocorrência é também considerada de Risco de *Compliance* quando se está perante um incumprimento legal, regulamentar, contratual, de conduta ou de “boas práticas”, podendo ter ou não impactos financeiros associados.

Todas as ocorrências com impacto financeiro devem ser registadas no momento da sua regularização financeira. Uma medida de mitigação tem como objetivo reduzir ou eliminar a frequência da ocorrência de riscos identificados e dos seus efeitos.

Perante um incidente crítico, a atuação do banco é dirigida pelo *comité* da crise e implementada pelas hierarquias das direções atingidas, com o apoio do *pivot* de Riscos Operacionais.

A definição de objetivos, de uma estratégia e de um plano para uma situação de contingência é fundamental para uma resposta eficiente. Para isso os acessos devem ser atribuídos de acordo com as funções e atividades desempenhadas, pois acessos excessivos potencializam erros e alterações inadvertidas da informação, pondo em causa a confidencialidade, a integridade ou a disponibilidade da instituição bancária.

Assim sendo a atribuição de acessos deverá ter sempre aprovações da hierarquia e em casos de remoção de acessos, estas devem ser efetuadas logo que deixem de ser necessárias.

As mudanças de funções ou órgãos podem originar a necessidade de remoção e revisão dos acessos atribuídos. Periodicamente cada área deverá efetuar a validação da necessidade de acessos atribuídos e promover a remoção dos que não são necessários.

2.5 - Análise e Decisão de Crédito a Particulares

O crédito é um contrato bilateral, em que uma parte empresta a outra que pede emprestado, sendo que a última promete pagar em certo em tempo acordado (Poeta, 2003).

Para melhor compreensão da metodologia de Análise e Decisão de Crédito a particulares, é fundamental conhecer três conceitos: Rendimento Líquido Disponível (RLD), Taxa de Esforço (TE) e Probabilidade de Incumprimento (PI).

O RLD é uma medida de capacidade atual de serviço da dívida a Clientes Particulares e corresponde à soma dos rendimentos individuais dos proponentes/garantes, deduzido do total das despesas individuais dos proponentes/garantes e do total das despesas com os respetivos agregados familiares. Enquanto critério de 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, e reflete alguma margem de segurança na avaliação da capacidade atual do serviço da dívida, nomeadamente para o proponente/garante fazer face a vários cenários de maior adversidade financeira que possa encontrar.

A Taxa de Esforço (TE) corresponde à parcela do rendimento mensal do agregado familiar que é afeto ao pagamento de empréstimos e outras despesas (excluindo as despesas do agregado familiar). É uma medida complementar da capacidade atual de serviço da dívida dos clientes. Essa taxa deverá ser ≤ 50 (ou 35% de se tratar de um crédito para habitação secundário para residentes no interior). Este critério de risco é condição para uma análise de risco favorável duma proposta de crédito à habitação.

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

2.6 - Prevenção de Branqueamento de Capitais

Em resumo podem-se dizer que o branqueamento de capitais é a atividade ou processo pela qual se procura dissimular a origem criminosa de bens ou produtos obtidos através da prática de alguns factos ilícitos, procurando dar-lhes uma aparência legal.

O que encontramos de comum em todas estas definições é que o branqueamento de capitais é:

- Um processo;
- Que tem como objetivo a ocultação de bens, capitais ou produtos;
- Com a finalidade de lhes dar uma aparência final de legitimidade.

O branqueamento de capitais pode englobar três fases:

- Colocação;
- Circulação;
- Integração.

A colocação consiste na introdução de fundos, principalmente em forma de numerário, proveniente de atividades ilícitas (fraude fiscal, tráfico de drogas, etc) nos circuitos financeiros e não financeiros regulares e legais através de bancos, casas, câmbio,

leiloeiros, casinos, empresas de crédito, *Money remitters*, imobiliárias ou negócio de jóias.

Na circulação, nesta segunda fase do processo, os fundos são postos em circulação através de sucessivas operações, de vários tipos (pode envolver levantamentos e novos depósitos em numerário em ATM'S), com o objetivo de apagar o rasto da origem ilícita e da propriedade dos capitais, conferindo-lhes ao mesmo tempo, uma providência legal.

A Integração, última fase do circuito, tem como objetivo introduzir o dinheiro nos circuitos económicos legais, aparentando negócios correntes sem a possibilidade de o dinheiro ser associado à sua proveniência ilícita.

As principais técnicas utilizadas são o negócio de importação e exportação, o financiamento de empresas (numa lógica de empréstimo ou investimento) e compra de bens (pagando esses bens com meios de pagamento como cartões, cheques, etc).

Com a prevenção contra o branqueamento de capitais, foram adotadas medidas legislativas que facilitam a detenção, prevenção e a supressão do financiamento ao terrorismo.

Reduzem-se assim as possibilidades de acesso ao sistema financeiro internacional dos autores de atos de terrorismo, de organizações e grupos terroristas e dos seus financiadores.

A regular atualização da base de dados e gestão documental no setor da banca, permite a avaliação da origem dos bens e rendimentos de clientes ajudando no processo de gestão de risco.

Neste ponto foi-me pedido para verificar as fichas de clientes, utilizando o número da conta para averiguar eventuais faltas de informação sobre estas, através da plataforma utilizada na instituição de crédito, o BPI Go.

2.7 - Mercados Financeiros

A intermediação financeira constitui o negócio tradicional da banca. A desintermediação financeira é a ligação entre aforradores e investidores através de mercados financeiros.

A re-intermediação financeira está associada ao conjunto de serviços que os bancos prestam aos aforradores e aos investidores nos mercados financeiros.

O mercado monetário é o segmento de mercado financeiro associado aos produtos de curto prazo, enquanto que o mercado de capitais está associado aos produtos a médio e longo prazo. O mercado primário é o segmento do mercado financeiro que tem a ver com as emissões e subscrições dos produtos financeiros e o mercado secundário diz respeito às transações de produtos financeiros. Existem quatro tipos de mercados secundários: mercados regulamentados, mercados não regulamentados, mercados fora de bolsa (OTC) e mercados especiais.

As negociações em bolsa, podem ocorrer por negociação em contínuo ou negociação em leilão. Existem ordens de bolsa quanto ao preço, ordens de bolsa e quanto ao prazo de validade. As liquidações financeiras das transações dos títulos fazem-se em T+2, data da transação (T) mais dois dias úteis.

2.8 - Plano de Emergência – Redes Comerciais

Todas as atividades profissionais, em geral, têm o seu potencial de risco (perigo) emergentes do trabalho. A prevenção destes constitui o conjunto de medidas adotadas para os eliminar ou reduzir. Os riscos são fontes potenciais de acidentes. O seu controlo dentro dos limites aceitáveis é o objetivo a atingir, já que a sua eliminação, só muito raramente é possível (Chagas, 2014).

Uma situação de emergência é um acontecimento não planeado que pode causar feridos, mortos ou danos significativos às infraestruturas ou edifícios. O objetivo do plano de emergência é definir a estrutura organizativa e estabelecer os procedimentos necessários, para fazer face a uma situação de emergência.

No mínimo, cada pessoa tem de saber como dar o alarme, como utilizar os equipamentos de primeira intervenção e, conhecer os processos de evacuação e saída de emergência, bem como o ponto de reunião no exterior. Independentemente das funções profissionais de cada colaborador existe uma estrutura operacional de emergência com funções e responsabilidades atribuídas que devem operar em situações de emergência.

Durante a situação de emergência todos os colaboradores devem cumprir as instruções dadas pelos elementos que compõe essa estrutura, nomeadamente nos casos em que existe a obrigatoriedade de evacuação do órgão comercial. Assim sendo, todos os colaboradores dos balcões/centros do banco BPI devem conhecer e cumprir os procedimentos de

prevenção que lhe são destinados. Os procedimentos de prevenção devem ser consultados periodicamente no *Certitools*.

Caso seja acionado o alarme de evacuação deve-se sair de imediato e em segurança das instalações do Banco e deslocar-se para o ponto de reunião no exterior. Em cada instalação é possível identificar os processos de evacuação e saídas de emergência através da sinalização de emergência afixada.

O *Certitools* permite a consulta de procedimentos/ plano de emergência do centro/balcão do banco BPI de onde trabalha. A consulta dos procedimentos/ plano de emergência no *Certitools* deve ser periódica, recomendando-se uma consulta pelo menos a cada três meses.

Conclusão

Com o presente relatório pretendeu-se apresentar o Banco BPI bem como as atividades desenvolvidas durante o período de Estágio que decorreu entre outubro e dezembro de 2017.

O Estágio no BPI Guarda Misericórdia permitiu-me ainda conhecer a realidade de trabalho numa instituição bancária, bem como os seus problemas e as formas para os resolver e também os desafios que existem nesta área de trabalho.

O Estágio Curricular permitiu-me colocar em prática alguns dos conhecimentos que aprendi ao longo dos três anos de Licenciatura, nomeadamente conceitos aprendidos em Unidades Curriculares como Gestão Financeira, Contabilidade Financeira e Matemática Financeira.

Gostaria também de realçar a excelente organização e o ótimo ambiente de trabalho existente no Banco BPI Guarda Misericórdia. Todos os funcionários e colaboradores são detentores de uma humildade e disponibilidade incrível, o que me permitiu sentir mais confortável e mais à vontade na execução das tarefas que me foram destinadas.

Ao longo do estágio empenhei-me fortemente, e procurei dar sempre o meu melhor com vista a aprender o máximo possível.

Em relação às atividades desenvolvidas, destacam-se os conhecimentos que aprendi sobre o setor bancário, que me eram completamente desconhecidos e assim fiquei com uma melhor noção de como funciona o mundo financeiro e uma instituição de crédito.

Em suma creio que é muito importante a realização do estágio curricular, pois para além dos conhecimentos que se adquirem ao longo do estágio, este também consegue dar uma melhor postura em relação ao mundo do trabalho e aos novos desafios que irão aparecer ao longo da vida.

Reflexão Crítica

Um dos desafios do Sistema Financeiro em Portugal, tal como no Mundo, é refletir e equacionar novas estratégias com vista a uma gestão equilibrada que não ponha em causa a vida financeira dos seus clientes. Neste último século, só em Portugal, assistiu-se à falência do Banco Português de Negócios, do “antigo Banco Espírito Santo”, e outras instituições tiveram de ser salvas pelo Estado para que o impacto não fosse ainda maior. Porém esse mesmo “salvamento” custa milhões de euros nas contas dos contribuintes todos os meses e vai continuar a custar, ou seja, está-se a pagar por se ter investido dinheiro numa instituição de crédito que prometera, à partida, que o dinheiro renderia. Salvar estas instituições bancárias já custou milhões de euros aos contribuintes.

É preciso repensar estratégias, por exemplo, no que respeita à concessão de créditos. Se, por um lado, uma instituição bancária deve tentar ser o mais flexível possível para que os seus clientes possam fazer investimentos e, no futuro, dar retorno à instituição, por outro lado, a mesma não deve pôr em causa os clientes que nela confiaram para depositar as suas poupanças. A principal causa da falência dos bancos, acima mencionados, está diretamente ligada à concessão de créditos de alto risco, ou créditos com baixa probabilidade de sucesso o que levou a que os mesmos entrassem em incumprimento.

Na minha opinião, uma das estratégias a implementar passaria por uma intervenção mais forte e mais presente do Estado nas Instituições de Crédito pois, para além dos créditos de alto risco, outro dos motivos que levou os bancos portugueses a falirem foi o beneficiamento a certas pessoas no que respeita à concessão de crédito, taxas de juro, entre outros motivos. Como tal, uma Instituição de Crédito quer seja pública ou privada, deve ter um código de conduta para todos os seus colaboradores baseado em imparcialidade, igualdade e justiça garantindo que não se beneficiam uns em prol dos outros. O Estado deve certificar-se que esse código de conduta contém linhas gerais descritas na lei e que o mesmo é cumprido de forma a evitar repercussões para os contribuintes, em geral.

Bibliografia

Chagas, D. (2014). *Cultura de Segurança e Acidentes de Trabalho*. Lisboa: Chiado Editora.

Poeta, N. M. (2003). *Crédito Bancário*. Guarda.

Santos, S. (2015). *A Banca tem Coração?* Horácio Piriquito.

Vásquez, R. P. (dezembro de 2007). *Identidade de Marca, gestão e comunicação*, p. 211. Obtido em 13 de dezembro de 2019, de <http://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/138952/134300>

Outras Referencias Bibliográficas

Intranet do Banco BPI

www.bancobpi.pt

www.freguesiadaguarda.pt/fgDetalhePDI?tipo=1&idpdiV=a0L2000000WvDyHEA