



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Carolina Maria Caixado Varejão

julho | 2020





Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

**UMA ANÁLISE ECONÓMICA E FINANCEIRA
NO SETOR BANCÁRIO:
CASO DE ESTUDO DO BPI**



Carolina Maria Caixado Varejão

Relatório para a Obtenção do Grau de Licenciado em Gestão

julho | 2020

Ficha de Identificação

Aluna:

Carolina Maria Caixado Varejão, n.º 1012570

E-mail: carolinav@outlook.pt

Curso:

Licenciatura em Gestão

Instituição de Ensino:

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

Avenida Dr. Francisco Sá Carneiro, n.º 50, 6300-559 Guarda

Telefone: + 351 271 220 164/ 271 220 120

E-mail: estg-geral@ipg.pt

Site: <http://www.ipg.pt/website/>

Orientadora do Projeto:

Prof.^a Doutora Maria de Fátima David

E-mail: sdavid@ipg.pt

Período de Realização:

2.º semestre do ano letivo 2019/20

Agradecimentos

Em primeiro lugar, e porque acredito que as origens são o principal pilar da minha formação, quero agradecer aos meus pais, Carlos e Maria da Graça, pelo amor, educação, confiança, responsabilidade e valores depositados em mim ao longo destes anos. Obrigada por me terem sempre dado a oportunidade de escolher o meu próprio caminho, mesmo quando decidi mudar de rumo e começar de novo.

O meu sincero obrigada à minha irmã Mafalda e ao meu cunhado Xavier, por me terem sempre apoiado em cada etapa do meu percurso académico.

Ao Cristiano, que me ajudou e motivou durante este último ano, e que tanto se orgulha de mim. Obrigada por me apoiares, de um modo tão peculiar e amoroso, em cada desafio. Não seria o mesmo sem ti.

Um agradecimento especial a toda a equipa do BPI da agência Guarda – Misericórdia, por tão bem me receberem e acolherem nas duas semanas possíveis de estágio curricular. Obrigada ao Doutor Armando Andrade, gerente da agência, pela disponibilidade e preocupação demonstrada desde o primeiro dia.

Um bem-haja à minha orientadora, a Prof.^a Doutora Maria de Fátima David, pela simpatia, pelo envolvimento, pelos valiosos conhecimentos e pelas críticas construtivas na prossecução deste trabalho.

Por fim, quero agradecer a todos aqueles que me disseram que não era possível, pois foram eles que me permitiram superar as vicissitudes e desafios do meu percurso pessoal e académico. Todas as mudanças que enfrentei, representam hoje um crescimento recheado de novas aprendizagens.

Resumo

O presente relatório de projeto desenvolveu-se no âmbito da Licenciatura em Gestão do Instituto Politécnico da Guarda e tem por objetivo, por um lado, dar a conhecer o Banco BPI e o seu modelo de negócio, e, por outro lado, realizar o diagnóstico económico e financeiro do mesmo no período 2013-2017, tendo por base as respetivas contas individuais.

A motivação para o desenvolvimento deste projeto adveio do particular interesse pelo sistema financeiro e da importância das instituições bancárias para a economia nacional. Deste modo, o projeto trata-se de um caso de estudo sobre um dos maiores bancos a operar em Portugal, o Banco BPI.

Neste contexto, realizou-se uma análise não financeira, onde é efetuada um levantamento dos principais marcos históricos e da atividade do BPI, bem como um estudo detalhado acerca dos objetivos, linhas estratégicas, identidade do banco, produtos e serviços.

Também, dada a atual situação pandémica, provocada pelo novo coronavírus, considerou-se pertinente analisar as diversas estratégias adotadas pelo BPI, de forma a apoiar as famílias e as empresas. A pandemia veio reforçar a importância das soluções bancárias digitais. Assim, foi realizado um estudo da aplicação móvel BPI App. Contudo, o uso das tecnologias levanta problemas relacionados com a cibersegurança, pelo que foram também estudados os procedimentos que garantem a segurança dos dados dos clientes.

Por último, realizou-se um diagnóstico económico-financeiro do Banco BPI no período 2013-2017, com o objetivo de proporcionar informação acerca da posição financeira e do desempenho económico da instituição.

Palavras-chave: Banco BPI, BPI App, Covid-19, Diagnóstico Económico-Financeiro.

Índice

Índice de Figuras	vii
Índice de Tabelas	viii
Índice de Gráficos.....	ix
Glossário de Siglas	x
Introdução	1
1. O Banco BPI, S.A.....	3
1.1 Enquadramento	3
1.2 Principais Marcos Históricos	4
1.3 Gestão de Ativos	9
1.4 Grupo <i>CaixaBank, S.A.</i>	10
1.5 Órgãos Sociais.....	12
1.6 Linhas Estratégicas	14
1.7 Identidade do BPI.....	15
1.7.1 Missão, Visão e Valores	16
1.7.2 Responsabilidade Social.....	17
1.8 A Marca BPI	20
1.8.1 Política de Comunicação	20
1.8.2 Reputação e Reconhecimento	22
1.9 A Rede BPI	23
1.9.1 Clientes	24
1.9.2 Rede Física	26
1.9.3 Recursos Humanos	28
2. Produtos e Serviços do Banco BPI, S.A.	31
2.1 Contas à Ordem e Transferências	31
2.1.1 Contas à Ordem	31
2.1.2 Transferências	34
2.2 Cartões Bancários	35
2.2.1 Cartões de Débito	36
2.2.2 Cartões de Crédito	37

2.2.3 Cartões Pré-Pagos.....	40
2.3 Produtos de Poupança e Investimento	42
2.3.1 Contas Poupança	42
2.3.2 Depósitos a Prazo	43
2.3.3 Planos de Poupança e Reforma	45
2.3.4 Obrigações.....	47
2.3.5 Produtos Estruturados.....	47
2.3.6 Fundos de Investimento.....	48
2.3.7 Seguros de Capitalização.....	49
2.4 Soluções de Crédito	49
2.5 Seguros.....	51
2.6 Produtos Prestígio	53
3. Medidas Económicas Aplicadas face à Covid-19.....	55
3.1 Enquadramento	55
3.2 Medidas Excepcionais de Apoio às Empresas e Famílias	59
3.2.1 Moratórias de Crédito.....	60
3.2.1.1 Moratórias de Crédito Legais	61
3.2.1.2 Moratória de Crédito BPI	62
3.2.2 Linhas de Crédito	64
3.2.2.1 Linhas de Crédito Legais	64
3.2.2.2 Linhas de crédito BPI	67
3.2.3 <i>Lay-off</i> Simplificado.....	68
3.2.4 Alterações Excepcionais na Forma de Pagamentos	70
3.2.5 Outras Medidas Extraordinárias do BPI.....	71
4. Análise da BPI App	73
4.1 Importância dos Meios Digitais no Setor Bancário	73
4.2 Canais Digitais BPI.....	76
4.2.1 Caracterização da BPI App	78
4.2.2 Segurança na BPI App	80

4.2.3 Vantagens do Digital para o Consumidor	83
4.3 Aplicação do Regulamento Geral de Proteção de Dados	85
5. Diagnóstico Económico-Financeiro do BPI.....	89
5.1 Enquadramento	89
5.2 Análise das Demonstrações Financeiras	90
5.2.1 Análise do Balanço.....	90
5.2.2 Análise da Demonstração de Resultados.....	94
5.2.3 Análise da Demonstração de Fluxos de Caixa	96
5.3 Análise de Rácios.....	98
5.3.1 Estrutura Patrimonial.....	98
5.3.2 Estrutura de Funcionamento.....	100
5.3.3 Estrutura de Rendibilidade	100
Conclusão	102
Referências Bibliográficas.....	105
Índice de Anexos	116

Índice de Figuras

Figura 1 – Principais entidades do BPI no ano de 2019	4
Figura 2 – Escritura da SPI.....	5
Figura 3 – Primeira equipa de gestão do BPI.....	5
Figura 4 – Estrutura acionista do Grupo CaixaBank.....	11
Figura 5 – Investimento em Responsabilidade Social no ano de 2019	19
Figura 6 – Logotipo do BPI.....	20
Figura 7 – Campanhas do BPI.....	21
Figura 8 – Principais prémios conquistados pelo BPI em 2019	23
Figura 9 – Segmentação de clientes do BPI	25
Figura 10 – Rede Física do BPI em 2019	26
Figura 11 – Principais indicadores dos colaboradores do BPI no ano de 2019.....	28
Figura 12 – Cartão BPI Electron	36
Figura 13 – Cartão AEIST.....	37
Figura 14 – Cartão BPI Universitário.....	37
Figura 15 – Cartão BPI.....	38
Figura 16 – Cartão BPI Gold.....	38
Figura 17- Cartão BPI Prémio	39
Figura 18 – Cartão BPI Zoom	39
Figura 19 – Cartão BPI Cash.....	40
Figura 20 – Cartão BPI Cash Virtual.....	40
Figura 21 – Cartão BPI Cash Presente	41
Figura 22 – Pulseira BPI Cash.....	41
Figura 23 – Exemplos de produtos Prestígio.....	53
Figura 24 – Variação do número de utilizadores dos canais digitais do BPI, 2016 a 2019	77
Figura 25 – Distribuição percentual dos ciberataques no mundo.....	81

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Moedas disponíveis na Conta Moeda Estrangeira BPI.....	33
Tabela 2 – Variação da TANB de acordo com o prazo e moeda do DP	44
Tabela 3 – Classificação de Risco para PPR	46
Tabela 4 – Ativo do BPI no período de 2013 a 2017	91
Tabela 5 – Passivo e Capital Próprio do BPI no período de 2013 a 2017.....	92
Tabela 6 – Demonstração de Resultados do BPI no período de 2013 a 2017.....	94
Tabela 7 – Demonstração de Fluxos de Caixa do BPI no período de 2013 a 2017	97
Tabela 8 – Estrutura Patrimonial do BPI no período de 2013 a 2017	99
Tabela 9 – Estrutura de Funcionamento do BPI no período de 2013 a 2017	100
Tabela 10 – Estrutura de Rendibilidade do BPI no período de 2013 a 2017	101

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Evolução do número de infectados por Covid-19 durante o estágio 58

Glossário de Siglas

- ADL** – Aluguer de Longa Duração
- AEIST** – Associação de Estudantes do Instituto Superior Técnico
- AG** – Assembleia Geral
- APB** – Associação Portuguesa de Bancos
- ATM** – *Automatic Teller Machine*
- BBI** – Banco Borges & Irmão
- BCE** – Banco Central Europeu
- BCI** – Banco Comércio e Indústria
- BCP** – Banco Comercial Português
- BFA** – Banco Fomento Angola
- BFB** – Banco FONSECAS & BURNAY
- BFE** – Banco de Fomento e Exterior
- BPI** – Banco Português de Investimentos
- CA** – Conselho de Administração
- CACI** – Comissão de Auditoria e Controlo Interno
- CECA** – Comissão Executiva do Conselho de Administração
- CEE** – Comunidade Económica Europeia
- CIB** – *Corporate and Investment Banking*
- CMVM** – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
- CNAR** – Comissão de Nomeações, Avaliação e Remunerações
- CNPD** – Comissão Nacional de Proteção de Dados
- CR** – Comissão de Riscos
- CRD** – *Cash Dispensers* Recirculadores
- CRS** – Comissão de Responsabilidade Social
- CSC** – Código das Sociedades Comerciais
- CSS** - Caixas *Self-Service*
- DAO** – Domiciliação Automática de Ordenado
- DGPJ** – Direção-Geral da Política de Justiça
- DGS** – Direção-Geral da Saúde
- DO** – Depósitos à Ordem
- DP** – Depósitos a Prazo

DRH – Direção de Recursos Humanos

EBA – *European Banking Authority*

ENI – Empresário em Nome Individual

IAPMEI – Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação

IAS – *International Accounting Standards*

IASB – *International Accounting Standards Board*

IASC – *International Accounting Standards Committee*

IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional

IFRS – *International Financial Reporting Standards*

IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social

IRS – Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares

IS – Imposto de Selo

MDV – Máquinas de Depósito de Valores

NCA – Normas de Contabilidade Ajustadas

NIC – Normas Internacionais de Contabilidade

NIRF – Normas Internacionais de Relato Financeiro

ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

OICVM – Organismos de Investimento Coletivo em Valores Mobiliários

OMS – Organização Mundial de Saúde

OPA – Oferta Pública de Aquisição

OPP – Ordem de Pagamento Permanente

PCM – Presidência do Conselho de Ministros

PCSB – Plano de Contas para o Sistema Bancário

PME – Pequenas e Médias Empresas

PPR – Planos de Poupança e Reforma

PSD2 – *Payment Services Directive 2*

PSP – Prestadores de Serviços de Pagamento

RGPD – Regulamento Geral de Proteção de Dados

RMMG – Remuneração Mínima Mensal Garantida

ROC – Revisor Oficial de Contas

ROTE - *Retur on Tangible Equity*

SGFIM – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário

SGPS – Sociedade Gestora de Participações Sociais

SPI – Sociedade Portuguesa de Investimentos

SROC – Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

TANB – Taxa Anual Nominal Bruta

TPA – Terminal de Pagamento Automático

UE – União Europeia

Introdução

O principal objetivo da banca é gerar lucros a partir da cobrança de taxas de juro e comissões. Deste modo, é necessário obter recursos financeiros, de empresas e particulares, e conceder créditos aos mesmos. Os bancos têm um papel fundamental no desempenho dos mercados financeiros, pois asseguram o funcionamento dos sistemas de pagamento e possibilitam a circulação da moeda, permitindo que os mercados exerçam as suas atividades (Rego, 2014).

Atualmente, o setor bancário é cada vez mais competitivo e concorrencial, sendo necessário atender às exigências e expectativas dos clientes, apresentar uma oferta diferenciada e um atendimento de qualidade. Para além disso, existem cada vez mais outros operadores económicos que participam ativamente nas atividades de intermediação financeira, como é o caso das seguradoras, empresas de correio e marcas prestigiadas (Ribeiro, 2017).

Os bancos são instituições que dependem quase inteiramente do bem-estar económico e da confiança dos seus clientes. Tendo em consideração os mais recentes acontecimentos, não só a nível nacional, mas também mundial, o novo coronavírus veio impor ajustamentos no funcionamento de todos os setores económicos. O seu elevado grau de imprevisibilidade afeta negativamente a banca, sendo provável que a receita do mercado de capitais, nos bancos que atuam a nível comercial e de investimento, seja prejudicada (Alves, 2020).

Outra variável que tem alterado profundamente o setor bancário é a transformação digital. O perfil dos clientes foi modificado e a tradicional banca já não consegue satisfazer a nova geração. O crescimento das compras *on-line*, as novas formas de movimentar dinheiro e o uso de *smartphones* tendem a aumentar o número de indivíduos que optam pelas plataformas digitais. Desta forma, é essencial inovar e responder a estes novos consumidores para garantir a competitividade e a rentabilidade do setor bancário. A pandemia Covid-19 veio, também, reforçar a importância dos canais digitais na banca. Contudo, o uso das tecnologias levanta outros problemas, como é o caso dos problemas relacionados com a cibersegurança, pelo que é imprescindível garantir a segurança dos dados dos clientes (Pereira, 2018).

Neste contexto, o presente relatório de projeto desenvolveu-se no âmbito da Licenciatura em Gestão do Instituto Politécnico da Guarda e tem por objetivo, por um lado, dar a conhecer o

Banco BPI e o seu modelo de negócio, e, por outro lado, realizar o diagnóstico económico e financeiro do mesmo no período 2013-2017, tendo por base as respetivas contas individuais.

A metodologia utilizada para a prossecução dos objetivos anteriores consiste num estudo de caso longitudinal, no período 2013-2017, centrado numa análise empírica exploratória dos documentos de prestação de contas individuais do Banco BPI (BPI, 2014; 2015; 2016; 2017d; 2018b). Os anos em estudo justificam-se por o ano de 2017 ser o último exercício económico antes do Grupo *CaixaBank* deter cerca de 85% do capital do banco, enquanto o ano de 2013 satisfaz o requisito de recolha de informação para um período de, segundo Martins (2007), idealmente, 5 anos para poder fazer a análise da evolução de uma entidade.

Para atingir os objetivos propostos, o presente relatório de projeto está dividido em cinco capítulos, que se interligam entre si. A seguir à presente introdução, o capítulo 1 apresenta o Banco BPI, nomeadamente os principais marcos históricos, estrutura, órgãos sociais, linhas estratégicas, identidade do banco, marca e rede BPI. O capítulo 2 sintetiza os produtos e serviços do BPI, principalmente para particulares, com vista a ter uma visão mais clara do tipo de oferta do banco, tendo em conta a segmentação de clientes. O capítulo 3 descreve a situação vivida no país aquando do aparecimento da crise pandémica Covid-19, incluindo a aplicação de medidas governamentais de forma a ajudar as empresas e as famílias, bem como as ações que o BPI encetou de forma a atenuar os efeitos económicos da pandemia e as várias regras adotadas pelo banco para assegurar a segurança dos seus colaboradores e clientes.

No capítulo 4 é realizada uma análise da aplicação móvel BPI App, de forma a demonstrar a importância dos meios digitais no setor bancário, quais as principais vantagens para os clientes, procedimentos de segurança adotados e a aplicação do Regime Geral de Proteção de Dados (RGPD), uma vez que o uso das tecnologias levanta problemas relacionados com a cibersegurança. Por último, o capítulo 5 apresenta uma análise económica e financeira do Banco BPI no período 2013-2017, com vista a proporcionar informação acerca da posição financeira e do desempenho económico da instituição, bem como demonstrar a capacidade, estabilidade e viabilidade do banco no setor financeiro. Para finalizar, apresenta-se uma conclusão que sintetiza o estudo realizado.

1. O Banco BPI, S.A.

1.1 Enquadramento

Neste capítulo é apresentado o Banco BPI, S.A. com o objetivo de dar a conhecer a sociedade anónima, desde a sua origem até à atualidade, qual a conduta da instituição em termos organizacionais, políticas internas, linhas estratégicas, modelo de negócio e comportamento perante a sociedade.

O Banco BPI, S.A. é uma sociedade anónima, presente em Portugal há 39 anos, com o capital aberto ao investimento público. Atualmente detido a 100% pelo *CaixaBank, S.A.*, centra a sua atividade na banca comercial em Portugal, apresentando uma vasta oferta de serviços e produtos aos seus clientes (BPI, 2019).

O negócio do banco está dividido em dois segmentos: (i) Banca de Particulares e Negócios; e (ii) Banca de Empresas e Institucionais. Segundo o Relatório e Contas de 2019 (BPI, 2020a), o BPI apresentou em 2019 lucros de 328 milhões de euros e quase dois milhões de clientes, posicionando-se como a quinta maior instituição financeira em Portugal. Para além disso, possui ainda uma *joint-venture* com a seguradora alemã *Allianz* e duas participações minoritárias em bancos africanos, como ilustra a **Figura 1**.

Ao longo dos anos, o BPI tem assumido um forte compromisso com a sociedade através das suas iniciativas nas áreas de solidariedade social, educação, cultura e investigação. No entanto, com a entrada no grupo espanhol *CaixaBank* e o aparecimento da fundação *la Caixa* em Portugal, foi possível reforçar esse compromisso social (BPI, 2017a).

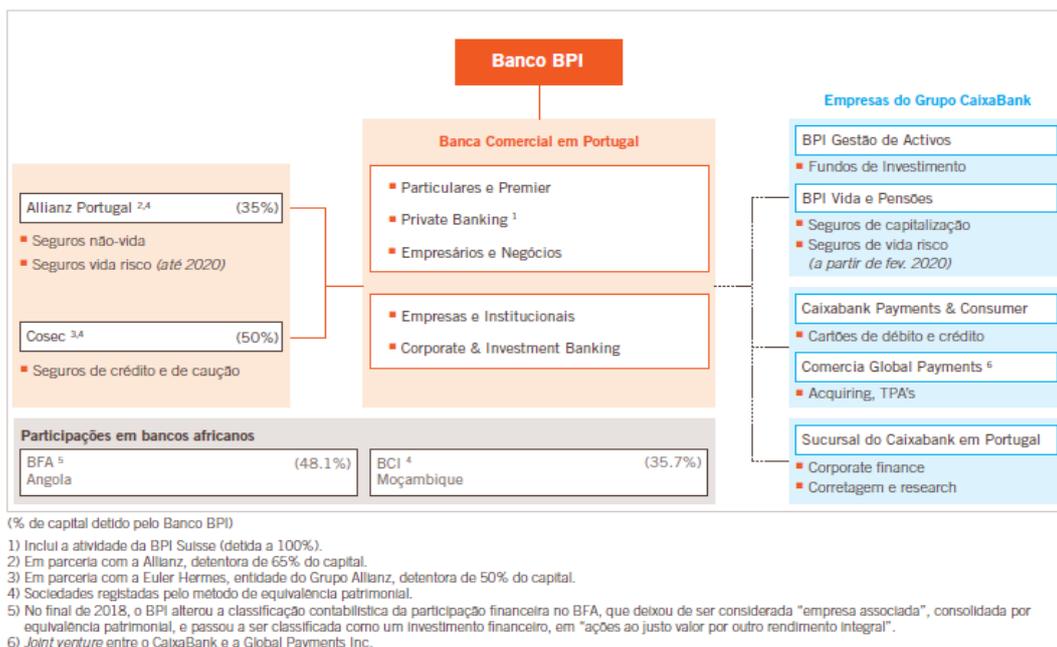


Figura 1 – Principais entidades do BPI no ano de 2019

Fonte: Banco BPI (2019a).

1.2 Principais Marcos Históricos

Segundo Lino (2017) e BPI (2020b), o início da história do Banco Português de Investimentos (BPI) remonta a **6 de outubro de 1981**, com a fundação da Sociedade Portuguesa de Investimentos (SPI), na cidade do Porto. Na **Figura 2** encontra-se ilustrado o momento da escritura da fundação, onde se pode ver Artur Santos Silva de pé. O objetivo da SPI era modernizar as estruturas empresariais portuguesas e financiar o investimento privado. Para tal, detinha um conjunto de acionistas bastante diversificado, composto por cem das mais ativas empresas da época e um conjunto de cinco importantes instituições financeiras internacionais. No ano de 1983, a banca portuguesa era constituída por dezasseis instituições, sendo que destas, treze estavam na posse do Estado e as restantes eram estrangeiras.



Figura 2 – Escritura da SPI

Fonte: Lino (2017).

Em **dezembro de 1984**, a SPI deu origem ao BPI, o primeiro banco privado português criado após o 25 de abril. Na **Figura 3** é possível observar-se a primeira equipa de gestão do BPI, da esquerda para a direita: António Seruca Salgado, Jorge Roquette, Artur Santos Silva, Rui Lélis e Fernando Ulrich.

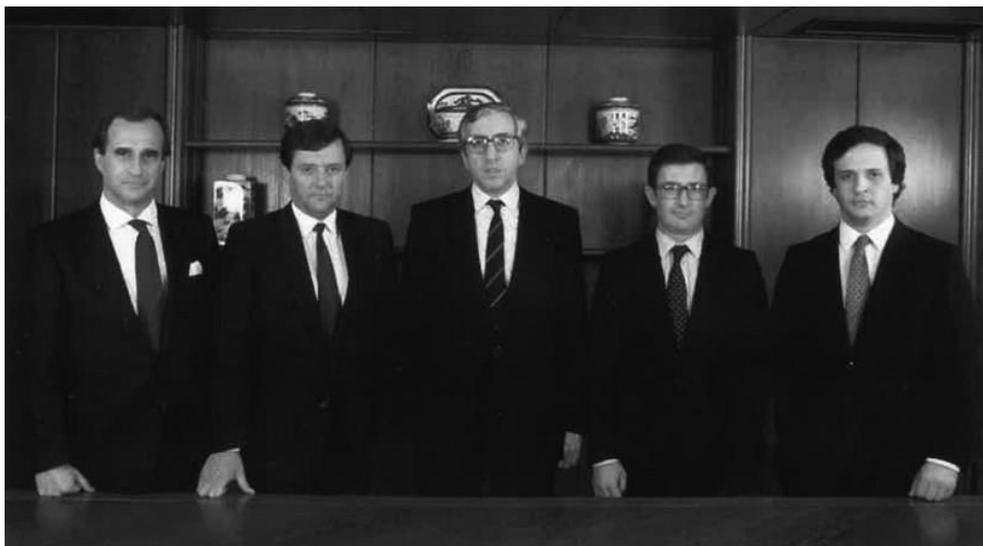


Figura 3 – Primeira equipa de gestão do BPI

Fonte: Lino (2017).

As mudanças no setor permitiram ao banco alargar os serviços a depósitos à ordem e a prazo, conceder créditos a curto prazo, intervir nos mercados interbancários e praticar operações cambiais. Dois anos mais tarde, em **1986**, o BPI tornou-se no primeiro banco cotado na Bolsa de Valores de Lisboa e do Porto. A venda de ações gerou grande euforia nos investidores, levando a que o número de acionistas crescesse para os 1880. No mesmo ano, a 1 de janeiro, Portugal integrou a Comunidade Económica Europeia (CEE). Com esta entrada, alguns dos acionistas do banco reclamavam a necessidade de se constituir um banco comercial. Foi então que surgiu o Banco Comércio e Indústria (BCI), tendo sido o BPI um dos seus maiores acionistas.

Entre **1987 e 1989** a concorrência no setor financeiro aumentou drasticamente, com o aparecimento de sociedades parabancárias, de capital de risco ou gestoras de fundos. Algumas destas entidades deram origem a bancos. A publicação da lei das privatizações levou a que muitas empresas nacionais começassem a ser vendidas, é então que 10% do BCI passa para a mão dos espanhóis, em 1988, adquirindo a sua totalidade cinco anos mais tarde. Durante estes anos o BPI cresceu, sendo líder na área de investimentos. Em **1990** contava com 236 colaboradores. Contudo, a ideia de um banco comercial não estava esquecida.

No ano seguinte, em **1991**, surge a oportunidade de concorrer à privatização do Banco Fonsecas & Burnay (BFB). Para a concretização deste negócio o BPI contou com a ajuda do banco brasileiro Itaú, que na operação ficou com 12,5% do capital do BFB. O investimento contribuiu para que o BPI conseguisse finalmente alargar a sua atividade à banca comercial, que mantém até aos dias de hoje.

No ano de **1993**, e na iminência de ser objeto de uma Oferta Pública de Aquisição (OPA) hostil, foi proposto que o banco brasileiro transformasse a sua posição no BFB numa participação no BPI. Deste modo, o BPI obteve a totalidade do BFB e o banco Itaú passou a possuir uma posição de 7,5% no BPI.

Passados dois anos, o banco português foi transformado numa *holding* bancária, na forma de uma Sociedade Gestora de Participações Sociais (SGPS), que monitorizava o BPI e o BFB. Esta mudança, que ocorreu em **1995**, foi acompanhada de um reforço da estrutura acionista. Ao Grupo Itaú, juntaram-se dois novos parceiros: o Grupo la Caixa e o Grupo

Allianz. Em **1996** o BPI decidiu concorrer a mais uma privatização, desta vez para o Banco de Fomento e Exterior (BFE). Apesar dos concorrentes, conseguiu ganhar o concurso público. A principal vantagem do BFE era a sua ligação com Angola e Moçambique, para além disso, detinha ainda 100% de um banco comercial do Norte, o Banco Borges & Irmão (BBI). Com esta aquisição, a dimensão do BPI duplicou.

A estratégia de *marketing* de **1998** implementou mais uma mudança. Através de um processo de fusão pioneiro, os três bancos comerciais do grupo (BFB, BFE e BBI) deram origem a uma única marca: o Banco BPI. Com a simplificação estrutural, passaram a existir duas instituições bancárias, o Banco Português de Investimentos, denominado de BPI – Investimentos, e o Banco Comercial, Banco BPI. No final do ano já existiam quinhentos balcões. Entre **1999 e 2000** a instituição bancária iniciou negociações para uma fusão com o Banco Espírito Santo. Apesar das conversões o negócio nunca chegou a bom porto. Em **2002**, por transformação da sucursal de Luanda do Banco BPI, foi criado o Banco Fomento Angola (BFA), banco este de direito angolano.

A **20 de abril de 2004**, Artur Santos Silva, fundador do BPI, findou funções executivas e passou a ser o rosto da Presidência do Conselho de Administração. As funções executivas ficaram à responsabilidade de Fernando Ulrich, que já exercia anteriormente o cargo de Vice-Presidente. Dois anos mais tarde, o banco esteve envolvido numa nova OPA.

O Banco Comercial Português (BCP), em **2006**, lançou uma OPA hostil com o propósito de fundir os dois bancos. Esta atitude foi considerada inaceitável pelo Conselho de Administração do BPI. Cerca de um ano e meio depois, com a resistência dos três acionistas institucionais, a OPA caiu. Pouco tempo depois, o BPI propôs ao concorrente BCP uma fusão amigável, mas estes rejeitaram a proposta. Neste mesmo ano, o banco completou 25 anos de atividade, tendo por base uma estratégia de criação de valor para os clientes, acionistas e colaboradores.

Na aproximação de uma crise financeira internacional, o ano de **2007** foi marcado por um esforço da gestão do banco, de forma a encontrar o equilíbrio, com base no reforço da segurança, liquidez e rentabilidade. Assim, as ações concentraram-se na defesa e reforço do capital, na garantia dos níveis de liquidez, no fortalecimento da relação com os clientes e na

redução de riscos. Em **dezembro de 2008**, o Banco BPI anunciou a venda de 49,9% do BFA à operadora de telecomunicações angolana Unitel, controlada por Isabel dos Santos. No mesmo mês, o BCP vendeu a sua participação, de 9,69%, no BPI à empresária angolana. Deste modo, Isabel dos Santos passou a ser a terceira maior acionista.

A partir de **2011**, o banco atravessará períodos conturbados. Graças à carteira de títulos de dívida soberana que o Banco Português tinha da Grécia, da Itália e da Irlanda, foi obrigado a realizar um aumento de capital pela *European Banking Authority* (EBA). Assim, o BPI aplicou um plano de recapitalização com a colaboração do Estado Português, que em **junho de 2012**, injetou 1.5 mil milhões de euros na instituição. Com este plano, centenas de colaboradores abandonaram as suas funções. Desde o início da crise financeira, que o parceiro Itaú procurava um comprador para a sua posição de 18,87% no BPI, porém esta operação só se veio a concretizar em 2012, com a venda ao *CaixaBank, S.A.* Pouco tempo depois, estes decidiram vender metade a Isabel dos Santos. A venda à empresária levantou problemas na estrutura acionista, uma vez que a blindagem dos estatutos era de 20%, e esta possuía agora poder para bloquear todas as decisões do banco. A situação foi resolvida com uma nova organização de percentagens: a Santoro de Isabel dos Santos ficou com 19%, sendo a segunda maior acionista do banco, e o *CaixaBank* com 44,1%, de forma a garantir o bom relacionamento entre acionistas.

Em **2014**, o banco reembolsou a totalidade das obrigações subscritas pelo Estado Português, três anos antes do prazo previsto. No final do ano, o Banco Central Europeu (BCE) retirou Angola da lista de países com supervisão. Este facto forçou o BPI a reduzir a sua exposição ao BFA onde tinha 51%. Segundo o BCE, a situação teria de ser regularizada até dia 10 de abril de 2016. A **17 de fevereiro de 2015**, o *CaixaBank* anunciou uma OPA a 100% do capital do BPI, mas a operação não se concretizou. As negociações continuaram e a Santoro propôs a fusão do BPI e BCP, contudo a proposta não foi do agrado dos administradores espanhóis.

A **1 de março de 2016** era clara a guerra entre os acionistas. A administração do BPI propôs a cisão dos ativos em Angola e Moçambique, mas a sugestão foi travada por Isabel dos Santos. O prazo do BCE passou após uma tentativa de compra da posição de Isabel dos Santos por parte do *CaixaBank*. Em setembro, surgiu mais uma sugestão para a resolução da

questão, desta vez a proposta tratava-se de vender 2% do BFA à Unitel. Em dezembro a venda concretizou-se, sendo que a participação no BFA passou a ser a seguinte: 51,9% da Unitel e o remanescente do BPI.

Após a aprovação da OPA do *CaixaBank*, pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), **em janeiro de 2017**, o banco espanhol obteve 84,51% do capital do BPI. Deste modo, Fernando Ulrich deixou o seu cargo para Pablo Forero e passou a ser Presidente Não Executivo. Já Santos Silva assumiu novas funções como Presidente Honorário e rosto da Fundação “la Caixa” em Portugal. Esta integração levou a uma harmonização do BPI com as orientações estratégicas e políticas do *CaixaBank*. Em **2018**, o *CaixaBank* comprou a percentagem que a *Allianz* detinha no banco, cerca de 8,4%, e em dezembro adquiriu a o remanescente do capital social do Banco BPI.

Face ao exposto, Artur Santos Silva é um dos principais rostos do BPI. Apesar de já não exercer um controlo direto na instituição, acompanhou de perto mais de duas décadas de evolução, desde a origem da SPI até à escolha de Fernando Ulrich como seu braço direito. Santos Silva foi um dos principais fundadores da SPI, posteriormente fez parte da primeira equipa de gestão do BPI, tendo sido presidente da comissão executiva de 1981 a 2004. Também Ulrich assistiu de perto à constituição da SPI, com apenas com 29 anos. Nesta altura, exercia funções de chefia no gabinete do Ministro das Finanças e no plano de governo de Francisco Pinto Balsemão, Morais Leitão e João Salgueiro. Em menos de dois anos, Fernando Ulrich já fazia parte da equipa de Santos Silva, e em 1983 foi o escolhido para abrir a sucursal da SPI em Lisboa. O trabalho com Santos Silva prolongou-se e o economista fez carreira no BPI até aos dias de hoje.

1.3 Gestão de Ativos

Em 1990, o Grupo BPI sentiu a necessidade de constituir a BPI Gestão de Ativos, uma Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário (SGFIM). Esta tem como objetivo a gestão de carteiras dos ativos financeiros dos fundos de pensões da BPI Vida e Pensões, de carteiras de seguros, de carteiras de Fundos de Investimento Imobiliários, dos Organismos

de Investimento Coletivo em Valores Mobiliários e alternativos em Valores Mobiliários e das carteiras de gestão discricionária de clientes institucionais e de *Private Banking*. O Banco BPI é o principal distribuidor dos produtos e serviços da BPI Gestão de Ativos (BPI, 2020c).

No ano de 2017, o banco espanhol ao deter 85% do BPI, ficou também responsável pelo controlo da BPI Gestão de Ativos através do *CaixaBank Asset Management*, entidade do grupo responsável pela gestão patrimónios e de fundos de investimento. Apesar da venda ao *CaixaBank*, a sociedade manteve a postura no mercado português. Segundo dados de 2018, a BPI Gestão de Ativos apresentou-se como a segunda melhor entidade no *ranking* das entidades gestoras, obtendo uma quota no mercado nacional de Organismos de Investimento Coletivo em Valores Mobiliários (OICVM) de 24,5%. A sociedade é supervisionada pela CMVM e pelo Banco de Portugal (BPI, 2020c).

1.4 Grupo *CaixaBank*, S.A.

A partir de 2017, o BPI iniciou uma nova era, com o Grupo *CaixaBank* a deter cerca de 85% do capital do banco. Posto isto, é pertinente analisar o banco espanhol. Com se observa na **Figura 4**, o *CaixaBank* é detido em 40% por uma SGPS, o *CriteriaCaixa*. A restante parte do capital social é detida por instituições e particulares. Por sua vez, a SGPS é controlada pela fundação bancária la Caixa, que será analisada mais à frente. O *CaixaBank* nasceu em 2011, da reorganização do *Criteria CaixaCorp*, um banco espanhol com sede em Valência. A sua atividade está dividida em seis áreas de negócios certificadas: (i) *Corporate & Institutional Banking (CIB) & International Banking*; (ii) Banca Privada; (iii) Banca de Empresas; (iv) Banca Premier; (v) Negócios e Microempresas; e (vi) Banca de Particulares (CaixaBank, 2019).

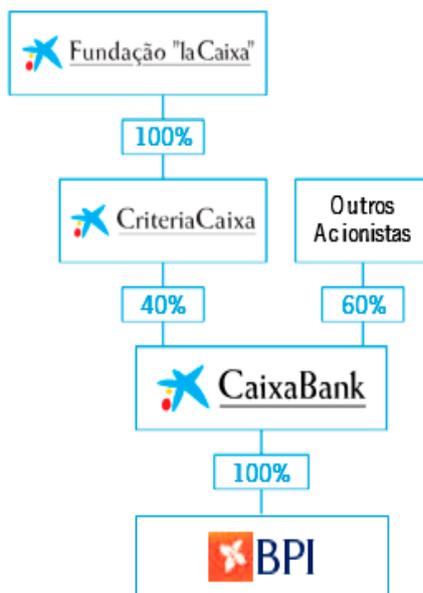


Figura 4 – Estrutura acionista do Grupo *CaixaBank*

Fonte: Adaptado de BPI (2017b).

Com base em dados de 2018 (CaixaBank, 2019), o banco apresenta mais de 4 mil balcões, 37 mil trabalhadores e 15 milhões de clientes, sendo considerado como o terceiro maior banco de Espanha. A liderança levou a entidade a tornar-se parceiro de negócios internacionais. Deste modo, o banco tem presença em cinco continentes e vinte e oito países, de forma a apoiar os seus clientes. O posicionamento internacional é baseado em três pilares: (i) as empresas espanholas; (ii) o relacionamento com as instituições de cada país; e (iii) a rede de bancos correspondentes, que permite oferecer serviços, produtos e pagamentos de comércio exterior. O *CaixaBank* foca-se num modelo de negócio baseado na visão a longo prazo, qualidade, proximidade e especialização, oferecendo aos seus clientes produtos e serviços adaptados a cada segmento. Para o Grupo, a inovação é encarada como um desafio e característica diferencial que lhe permite contribuir para o crescimento económico sustentável. Em 2018, realizou um investimento de 844 mil milhões de euros em desenvolvimento e tecnologia.

Em resultado da integração do BPI com o *CaixaBank*, a Fundação la Caixa começou a sua atividade social em Portugal no ano de 2018. A Fundação la Caixa é uma organização sem fins lucrativos, fundada em 1904 na cidade de Barcelona. Os seus principais objetivos são o combate de desigualdades e a promoção do bem-estar da sociedade, principalmente dos mais vulneráveis. As principais áreas de apoio são a solidariedade social, educação, cultura,

ciência e investigação. Atualmente, a fundação é uma das mais relevantes a nível internacional, apresentando normalmente um orçamento de mais de 500 milhões de euros por ano (CaixaBank, 2019).

Em Portugal, e com o apoio do BPI, a fundação trabalha nas mesmas áreas. Desde a realização de concursos, aplicação de bolsas de prestígio, apoio ao emprego, programas de ajuda para os mais desfavorecidos, apoio à investigação médica e à divulgação científica, ações de sensibilização para as questões ambientais, voluntariado e cooperação internacional (Fundação la Caixa, 2019).

1.5 Órgãos Sociais

Os órgãos sociais que compõem o modelo de governo do Banco BPI são obrigatórios para as sociedades emitentes de ações admitidas à negociação em mercado regulamentado que adotam o modelo latino previsto na alínea c) do n.º 1 do artigo 278.º, na alínea b) do n.º 1 e na alínea a) do n.º 2 do artigo 413.º e no n.º 1 do artigo 446.º-A do CSC (PGDL, 2020).

O modelo de governo societário em vigor compreende o Conselho de Administração (CA), o Conselho Fiscal e um Revisor Oficial de Contas (ROC), eleitos em Assembleia Geral (AG). No **Anexo 1** encontra-se o organograma relativo aos órgãos sociais do BPI a 31 de dezembro de 2019 (BPI, 2020a).

A AG é o órgão social constituído por todos os acionistas do Banco BPI. As suas principais competências são a eleição dos órgãos anunciados anteriormente, a eleição da Comissão de Remuneração, a definição de um limite de remunerações fixas anuais dos membros do CA e a percentagem máxima de lucros consolidados do exercício, a apreciação e avaliação do desempenho do ROC e do CA e a deliberação de algumas políticas, resultados do exercício e estatutos da instituição (BPI, 2018a).

O Conselho Fiscal é o órgão de fiscalização do banco. As suas competências passam por velar pelo cumprimento da lei e dos estatutos, fiscalizar a administração da sociedade, verificar a exatidão dos documentos de prestação de contas e avaliar o trabalho do ROC,

bem como a sua independência. Por sua vez, o ROC definido pela AG, sob proposta do Conselho Fiscal, tem sido uma Sociedade de Revisores Oficiais de Contas (SROC). Esta assegura todas as verificações necessárias à revisão e certificação de contas, visando a garantia de fiabilidade da informação prestada. Por fim, à Comissão de Remunerações cabe a função de determinar a remuneração dos membros da administração e fiscalização (BPI, 2018a).

O CA é o órgão social que representa a sociedade e possui os maiores poderes de gestão, sem prejuízo dos poderes específicos do Conselho Fiscal atribuídos pela lei. Este órgão determina uma Comissão Executiva do Conselho de Administração (CECA), que tem como função gerir o exercício da atividade bancária. Esta comissão é independente de qualquer acionista e interesse específico. O CA é também responsável, entre outras tarefas, por definir linhas estratégicas, políticas gerais e preparar os documentos de prestação de contas (BPI, 2018a).

No âmbito do CA funcionam ainda quatro comissões consultivas e de apoio especializado, que se apresentam na listagem abaixo (BPI, 2018a):

- A **Comissão de Auditoria e Controlo Interno (CACI)**, tem como objetivo acompanhar a atividade de CECA, velar pela eficácia do sistema de controlo interno, ajudar na realização e divulgação da informação financeira e acompanhar, de forma especializada, os riscos operacionais de *compliance* e reputacional em articulação com a CR;
- A **Comissão de Riscos (CR)** tem como propósito acompanhar a política de gestão de todos os riscos da atividade, sem prejuízo das competências do Conselho Fiscal;
- A **Comissão de Nomeações, Avaliação e Remunerações (CNAR)** tem como missão dar parecer sobre o preenchimento de vagas nos órgãos sociais, escolha de administradores para a CECA e respetiva avaliação e fixação de retribuição dos mesmos;
- A **Comissão de Responsabilidade Social (CRS)** tem como principais competências aconselhar o CA em questões de responsabilidade social, acompanhar o processo de atribuição de prémios BPI e pronunciar-se sobre as políticas e iniciativas de solidariedade social, educação, ciência, inovação e cultura.

Para além das comissões consultivas, o CA conta ainda com um Secretário da Sociedade e respetivo suplente, que desempenha funções previstas pela lei e outras definidas pelo Banco (BPI, 2018a).

1.6 Linhas Estratégicas

A procura pelo sucesso leva as organizações a traçarem linhas orientadoras. Quanto mais informação relevante sobre os clientes, meio ambiente e tendências de mercado melhor será a oferta de produtos e serviços. Desta forma, o planeamento (que representa uma ferramenta fundamental para a tomada de decisão) deve ter por base os objetivos, meios disponíveis e capacidade de adaptação ao meio envolvente. A sobrevivência a longo prazo depende de um crescimento sustentado, rentabilização adequada e de uma sólida capacidade de inovação.

O Banco BPI apresenta um modelo de negócios que visa dar resposta às necessidades de cada segmento de clientes. Deste modo, o modelo assenta na disponibilização de uma rede de distribuição totalmente integrada, especializada e com multicanais, onde o cliente pode adquirir uma vasta oferta de produtos e serviços financeiros. Após a entrada no Grupo *CaixaBank*, o banco reorganizou os seus negócios, com o objetivo de criar sinergias com o grupo espanhol, melhorar e aumentar, a médio e longo prazo, a oferta comercial, garantindo sempre um bom relacionamento com os clientes. O BPI atua na qualidade de agente de:

- **Soluções de investimento e poupança**, através da oferta de fundos de investimento, seguros de capitalização e fundos de pensões – fornecidos pela BPI Vida, BPI Gestão de Activos e BPI *Global Investment Fund*;
- **Soluções de *acquiring* / Terminais de Pagamento Automático (TPA)**, que são fornecidas pela *Comercia Global Payments*, empresa detida pelo Grupo *CaixaBank*;
- **Cartões de débito e de crédito**, geridos pela empresa *CaixaBank Payments*;
- **Atividades de corretagem, *research* e *corporate finance***, providas pela sucursal do *CaixaBank* em Portugal (BPI, 2019).

Em 2018, o BPI definiu um plano estratégico para os anos de 2019 a 2021 (BPI, 2019), com o lema “*Criar Valor com Valores*”. Segundo este plano, o banco pretende melhorar a rentabilidade, atingir taxas médias anuais de crescimento, aumentar as suas quotas de

mercado, fortalecer as relações comerciais, promover a adesão à domiciliação de ordenado, incentivar a utilização regular dos canais digitais e manter elevados os níveis de satisfação dos clientes.

O plano estratégico foi desenvolvido com base em cinco prioridades de atuação:

- 1. Aumentar a rentabilidade de forma sustentável**, através da expansão da banca de empresas e negócios, créditos e comercialização de produtos de aconselhamento financeiro;
- 2. Acelerar a transformação da experiência do cliente**, para agilizar a transformação digital do banco que melhora a experiência do cliente, utilizar as novas tecnologias de modo a aumentar a capacidade de análise às necessidades de cada cliente e disponibilizar uma oferta inovadora em multicanais com foco no serviço ao cliente e mobilidade digital;
- 3. Desenvolver os recursos humanos do BPI**, promovendo a formação e o desenvolvimento a todos os níveis, estimular a gestão do talento e promover a cultura ágil, motivação e envolvimento, assim como a integração cultural no *CaixaBank*;
- 4. Melhorar a eficiência operativa e organizacional**, com base na simplificação de processos, digitalização e gestão centralizada, permitindo às equipas comerciais um foco exclusivo no serviço ao cliente.
- 5. Consolidar a reputação do BPI assente na qualidade de serviço ao cliente e à sociedade**, de forma a posicionar o banco como referência na gestão responsável e no compromisso social, mantendo a elevada qualidade de serviços.

O BPI pretende ainda reforçar a liderança na transformação digital e fortalecer o compromisso social com a ajuda da fundação la Caixa. No final de 2021, é esperado um rácio de eficiência de 50% e um *Retur on Tangible Equity* (ROTE) recorrente de 11% na atividade em Portugal (BPI, 2019).

1.7 Identidade do BPI

O Banco BPI é uma instituição financeira que se distingue pelo seu carácter, objetivos, forma de agir e princípios. A sua identidade é afirmada pela credibilidade e consistência na relação

que estabelece diariamente com os seus clientes e comunidade. A valorização da experiência e harmonia são dois atributos essenciais para o banco (BPI, 2020d).

A experiência reflete o património profissional adquirido ao longo dos anos, assim como a formação das equipas. Associado a este atributo está também a solidez dos indicadores financeiros, a dimensão da presença comercial, a segurança de crescimento e a comprovada capacidade de realização e antecipação, a eficiência e a liderança. Já a harmonia exprime a constante ambição por servir o cliente e a comunidade, com os mais elevados padrões de qualidade e ética. Associada à harmonia estão ainda os conceitos de: simpatia, proximidade, compreensão, flexibilidade e criatividade. A constante vontade de aperfeiçoar leva a instituição a procurar fazer sempre melhor (BPI, 2020d).

1.7.1 Missão, Visão e Valores

A gestão do BPI é baseada na eficiência económica através de uma atuação socialmente responsável, orientada para o desenvolvimento da comunidade. O compromisso de atuação sustentável, direcionado para “*Criar Valor com Valores*” abrange toda a cadeia de valor, desde a origem dos fundos e recursos até à sua aplicação e investimento (BPI, 2020d).

Missão

“Contribuir para o bem-estar financeiro dos seus Clientes e para o progresso de toda a sociedade.” (BPI, 2020e).

Visão

“Ser um grupo financeiro líder e inovador, com o melhor serviço ao Cliente e uma referência na Banca socialmente responsável.” (BPI, 2020e).

Valores

“O BPI desenvolve a sua atividade e presta sempre os seus serviços com base nos Valores corporativos de qualidade, confiança e compromisso social.” (BPI, 2020e).

1.7.2 Responsabilidade Social

O BPI interpreta a sua responsabilidade social como o conjunto de deveres e obrigações em relação à comunidade em que está integrado, bem como aos indivíduos que dependem da sua atividade: clientes, acionistas, colaboradores e comunidade. Deste modo, o banco possui códigos e políticas, em variadas dimensões, com o objetivo de promover o relacionamento com os investidores, efetivar a qualidade do serviço, valorizar os recursos humanos, auxiliar a inserção da vida na comunidade e apoiar as suas iniciativas de solidariedade social, cultura, educação, ciência, investigação e empreendedorismo (BPI, 2017a).

A política de responsabilidade social do BPI insere-se no âmbito da missão, visão e valores, assumindo como diretrizes de gestão e desenvolvimento os seguintes pontos (BPI, 2020e):

- Atuação íntegra, responsável e sustentável;
- Eficiência económica;
- Adoção de uma perspetiva de longo prazo no processo de decisão;
- Inovação permanente, com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento sustentável das comunidades onde exerce a sua atividade.

A atividade de responsabilidade social é desenvolvida através do apoio a entidades já existentes e pela construção de projetos próprios de valor social. Os princípios de atuação são o apoio a instituições na sociedade portuguesa de reconhecida relevância, que demonstrem capacidade de ser tornar sustentáveis numa lógica de continuidade e vínculo duradouro (BPI, 2020e).

Da integração com o *CaixaBank*, em 2017, resulta também uma maior coordenação e harmonização das orientações estratégicas sociais, políticas e laborais. Em conjunto com a Fundação la Caixa, o BPI atua no campo da responsabilidade social com base em três eixos: (i) sociedade; (ii) ambiente; e (iii) governação (BPI, 2020a).

O eixo (i) sociedade contribui para o bem-estar da população, com especial destaque para os que se encontram em situação mais vulnerável. Neste eixo destacam-se o prémio “la Caixa”, que tem como propósito apoiar financeiramente projetos que promovem a melhoria da qualidade de vida e a inclusão social de indivíduos em situação frágil. O Prémio Capacitar

com o objetivo de melhorar a ocupação e autonomia de indivíduos com deficiência, o Programa Humaniza que apoia indivíduos com doenças avançadas e as suas respetivas famílias e a segunda edição do Programa Promove para dinamizar as regiões do interior, são apenas alguns dos exemplos. A investigação, a inovação e o empreendedorismo são também um dos principais investimentos, com cerca de trinta protocolos com instituições de ensino superior (BPI, 2020a).

O BPI presta apoio a projetos de investigação nas mais diversas áreas, atribui bolsas de estudo, incentiva o conhecimento científico e apoia projetos inovadores. Em 2019, o BPI promoveu ainda prémios como o Empreendedor XXI, o Prémio Mulher Empresária BPI, o Prémio PME Inovação COTEC-BPI e o Prémio BPI *Innovation Summit*, com o propósito de impulsionar as empresas, distinguir o percurso profissional e a sua liderança nos negócios no feminino em Portugal, dar destaque a pequenas e médias empresas pelas suas atividades inovadoras e incubar *start-ups* bem-sucedidas, respetivamente. Na área da cultura e educação, o banco está ligado a instituições de arte de referência nacional, de modo a promover e apoiar financeiramente eventos, como é o caso da Fundação e Museu Serralves, Museu Nacional de Arte Antiga, Casa da Música e Fundação Calouste Gulbenkian (BPI, 2020a).

No segundo eixo, (ii) ambiente, o BPI pretende valorizar práticas empresariais orientadas para uma utilização eficiente, sustentada e racional dos recursos. Deste modo, são desenvolvidas estratégias para minimizar a pegada de carbono, promover o desenvolvimento sustentável, colaborar com organizações dedicadas ao meio ambiental e ajudar projetos e soluções para a alteração das mudanças climáticas. No ano de 2019, o banco aprovou medidas importantes, de entre as quais se destaca a política de gestão de risco meio ambiental, a declaração sobre alterações climáticas e a assinatura da carta de compromisso para o financiamento sustentável em Portugal. Estas medidas visam reforçar o compromisso ecológico e reduzir, mitigar e atenuar o potencial impacto nocivo no meio ambiente (BPI, 2020a).

Por fim, o eixo (iii) governação diz respeito à alteração de políticas, em concordância com o *CaixaBank*, para melhorar as práticas existentes no setor, que refletem o compromisso do BPI. Com estas alterações foi necessário realizar ações de formação aos colaboradores, de

modo a certificar a correta implementação de políticas, bem como o seguimento do Código de Ética e Princípios de Atuação (BPI, 2020a).

De acordo com o Relatório e Contas de 2019 (BPI, 2020a), nesse mesmo ano, o investimento feito em responsabilidade social foi de 21,7 milhões de euros, como é ilustrado na **Figura 5**.

Esta intervenção concentrou-se em quatro áreas distintas:

- Programas específicos para Portugal;
- Programas próprios da fundação la Caixa em Portugal;
- Projetos de proximidade dinamizados pela fundação la Caixa e o Banco BPI;
- Prémios para apoiar projetos de entidades sociais.

A atuação socialmente responsável levou o banco a ser distinguido pela *OnStrategy*, empresa que avalia a reputação de diversas marcas em trinta setores de atividade. Em 2019, o Banco BPI ocupou a segunda posição no setor financeiro em Portugal, nos índices de responsabilidade social. No decurso da atividade, o BPI contribui ainda para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas (BPI, 2020a).

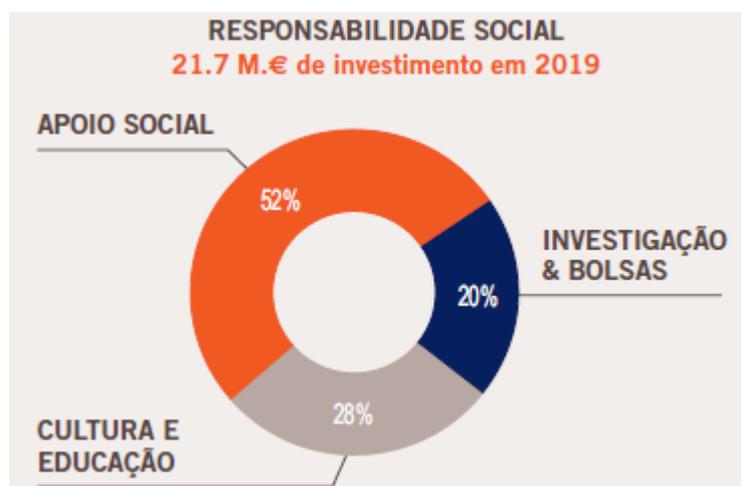


Figura 5 – Investimento em Responsabilidade Social no ano de 2019

Fonte: Banco BPI (2020a).

1.8 A Marca BPI

Como se observa na **Figura 6**, a marca BPI é representada por um quadrado em tons de laranja e uma flor branca nele estampada, a seu lado está a palavra “BPI”, em letras azuis escuras.



Figura 6 – Logotipo do BPI

Fonte: BPI (2020a).

O logotipo tem por base os atributos essenciais: harmonia e experiência. Cada cor transmite algo ao cliente. A cor laranja é vista como uma representação de felicidade, calor, acolhimento e cordialidade. Já o azul escuro representa a confiança e a determinação. Por fim, a flor de laranjeira simboliza o acolhimento, a dedicação e o sentido de serviço (Banco BPI, 2020d). A laranjeira é um símbolo português que nos remete para a época dos Descobrimentos. Os Portugueses intensificaram o seu sabor e doçura, através de uma nova técnica de tratamento trazida de Macau. Este novo procedimento fez com que as laranjeiras fossem mais cobiçadas, e depressa as outras espécies foram substituídas por esta em todo o mundo. Tal como a laranjeira, a marca BPI não é apenas uma marca, mas sim uma declaração de compromisso com os portugueses e com os princípios do banco (BPI, 2020d).

1.8.1 Política de Comunicação

A política de comunicação do BPI assenta em três áreas fundamentais: comunicação comercial, patrocínios e responsabilidade social. Na área comercial, destinada a particulares e empresas, são realizadas diversas campanhas de *marketing*, tendo em conta os objetivos do banco. Nos balcões, os contactos não presenciais com os clientes são feitos essencialmente por telefone e e-mail. Nestes locais, os principais meios de publicidade são os folhetos informativos e os cartazes. A instituição investe ainda em anúncios que passam nos meios digitais, na imprensa, na rádio e na televisão. Nas redes sociais, o BPI responde

às questões dos clientes, tendo em 2019 verificado um crescimento significativo do número de seguidores neste tipo de plataformas (BPI, 2020a).

Por sua vez, a parceria com a modelo portuguesa Sara Sampaio, rosto da marca BPI, tem como objetivo mostrar o potencial de crescimento do banco e ajudar os clientes a tornar os seus projetos realidade. A escolha da portuense baseia-se no seu sucesso mundial, na sua determinação e perseverança. Segundo o *site Central Models*, que representa a modelo, Sara aceitou a parceria por já ser cliente do banco e considerar que a marca BPI é uma marca credível, inovadora, próxima do cliente e de confiança.

De acordo com o Relatório e Contas (BPI, 2020a), em 2019, o BPI lançou dois novos conceitos: BPI *Family* e BPI *Commerce*. Inspirado nos laços familiares de confiança e proximidade, a primeira campanha engloba produtos e serviços para particulares. “Um Banco na vida de todas as famílias” foi o *slogan* do novo conceito que se refletiu em várias campanhas durante o ano. O segundo conceito é dedicado ao segmento de comércio, de forma a promover novos produtos e serviços como a conta valor e os serviços de TPA. A **Figura 7** ilustra duas das campanhas do banco.



Figura 7 – Campanhas do BPI

Fonte: Central Models (2020) e BPI (2020a).

Na área dos patrocínios, o BPI tem acordos com a Federação Portuguesa de Futebol, patrocinando vários campeonatos como as Seleções A - Masculina e Feminina, a Seleção Sub-21, e a “Liga BPI” – 1ª Liga de Futebol Feminino. Por último, o banco impulsiona a comunicação da área de responsabilidade social, de forma a divulgar as campanhas, bolsas e concursos realizados (BPI, 2020a).

1.8.2 Reputação e Reconhecimento

Ao longo dos anos, o desempenho do BPI tem sido reconhecido por entidades nacionais e internacionais independentes. Conforme o Relatório e Contas referente ao ano de 2019, a marca BPI é a 9ª marca mais valiosa em Portugal, segundo um estudo da *OnStrategy*, empresa que avalia a reputação de diversas marcas em vários setores de atividade. Em 2019, a posição do BPI no mercado financeiro nacional foi reforçada com a simultânea atribuição de três prémios, com base nas opiniões dos consumidores (BPI, 2020a):

- **O Prémio Escolha do Consumidor 2020**, na categoria Grandes Bancos, em resultado da apreciação global de 1 102 consumidores portugueses, sendo o nível de satisfação global de 76,13%;
- **O Prémio Marca Cinco Estrelas 2020**, na categoria Grandes Bancos, em resultado da apreciação global de 1 312 consumidores portugueses, sendo o nível de satisfação global de 71,70%;
- **O Prémio Marca de Confiança 2020**, pelo 7.º ano consecutivo, em resultado da apreciação de 73,3% dos inquiridos.

Também a organização independente e internacional, *Superbrands*, distinguiu pelo 6.º ano consecutivo o BPI como marca de excelência. Na área da banca digital, e em reflexo do investimento realizado, o banco recebeu vários prémios nacionais e internacionais, como o *Best Technology Initiative*, *Change Team of the Year*, *Best Digital Team*, o Prémio Cinco Estrelas na categoria Banca Digital, o *Best Digital Strategic Tool* e o *Best Private Bank for digitally empowering relationship managers - Europe* (BPI, 2020a). A **Figura 8** ilustra alguns dos principais prémios atribuídos ao BPI.



O BPI foi também distinguido em 2019 com cinco importantes prémios nacionais e internacionais para as suas soluções de Banca Digital.



Figura 8 – Principais prémios conquistados pelo BPI em 2019

Fonte: BPI (2020a).

Para além dos prémios supracitados, foram ainda atribuídas outras distinções, como o Prémio de Excelência em Emissão de Obrigações Hipotecárias, Melhores Fundos de Investimento Mobiliário, Prémios Rankia Portugal em Melhor Fundo de Ações Nacional, Melhor Conta Ordenado e Crédito Habitação BPI, *Best Treasury and Cash Management Provider* em Portugal, *Most Active Research House*, entre outros (BPI, 2020a).

1.9 A Rede BPI

O BPI apresenta uma extensa rede de agências e sucursais, de forma a responder aos vários tipos de clientes em diferentes pontos geográficos. O investimento em tecnologia e plataformas *on-line* tem sido uma mais valia para os clientes e agências, uma vez que a redução de burocracia e facilidade em algumas operações bancárias torna a vida diária mais simples, tanto para clientes como para os colaboradores.

Por sua vez, o compromisso para com a comunidade que serve, leva o banco a aplicar normas e políticas de boa conduta e ética. O respeito pelos recursos humanos é representado por

medidas de gestão responsável, como a promoção da igualdade, a prevenção de riscos laborais, o investimento na formação e a promoção de uma cultura de trabalho em equipa. No BPI, as questões associadas à corrupção e tentativas de suborno, desigualdade entre homens e mulheres, discriminação e falta de respeito pelos direitos humanos são devidamente tratadas e acompanhadas pela Direção de Recursos Humanos (DRH), existindo também inúmeros normativos e ordens de serviço internas para o combate a este tipo de problemas no local de trabalho.

1.9.1 Clientes

No mercado doméstico, a 31 de dezembro de 2019, o BPI contava com 1.9 milhões de clientes. Centrado na área comercial, o banco oferece um conjunto vasto de soluções financeiras, de entre as quais, soluções de investimento (Planos de Poupança e Reforma - PPR), seguros de capitalização e fundos de investimento), poupança, créditos e seguros (BPI, 2020a).

Os clientes estão distribuídos em dois segmentos: clientes da Banca de Particulares e Negócios e clientes da Banca de Empresas e Institucionais. O primeiro segmento é responsável por toda a ação comercial com clientes particulares, empresários e empresas até 2 milhões de volume de negócios. Para os clientes “afluentes”, ou seja, clientes de elevado património (*High Net Worth Individuals* - HNWI) ou com potencial de acumulação financeira, é disponibilizada uma rede de balcões *Premier*, que oferece um atendimento diferenciado e serviços de assessoria financeira. Este segmento conta ainda com o *Private Banking*, como se pode observar na **Figura 9**, com uma equipa de profissionais especializados, e que inclui uma subsidiária na Suíça, a *BPI Suisse*. Detida a 100% pelo BPI, esta subsidiária presta serviços de gestão discricionária e aconselhamento financeiro para o mesmo tipo de clientes que o *Premier* (BPI, 2020a).

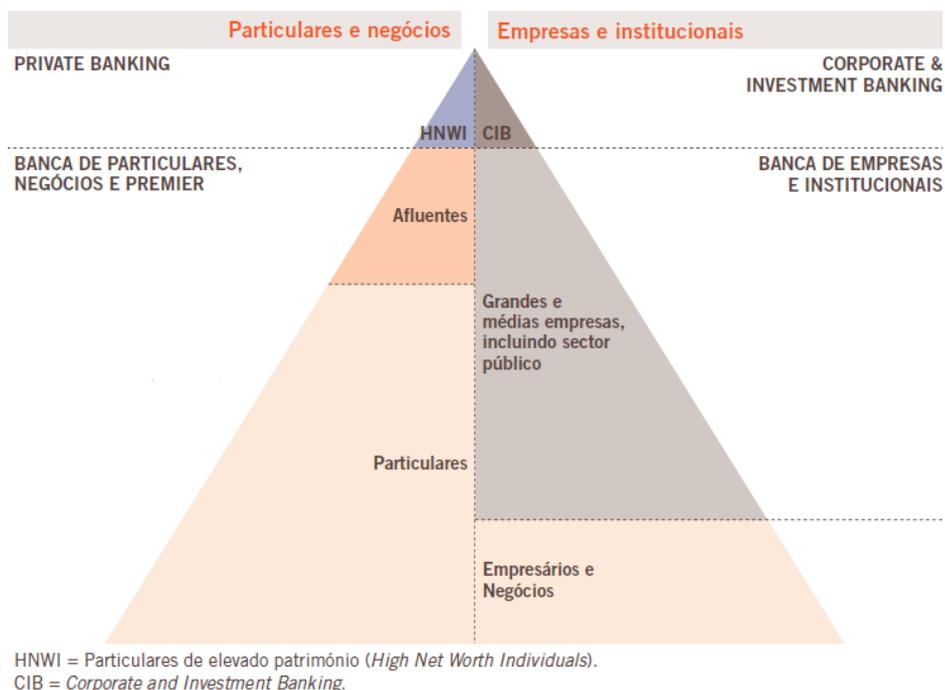


Figura 9 – Segmentação de clientes do BPI

Fonte: BPI (2020a).

O segundo segmento diz respeito a uma rede especializada que serve médias e grandes empresas, com um volume de negócios superior a 2 milhões de euros, e institucionais, especialmente empresas públicas e municipais, setor empresarial do Estado, setor público, entre muitas outras. Este segmento conta com o *Corporate and Investment Banking* (CIB) para gerir os maiores grupos empresariais nacionais, subsidiárias de grandes empresas espanholas e companhias de seguro, com o objetivo de proporcionar um melhor serviço ibérico. Em 2019, o BPI disponibilizou ainda dois Centros de Empresas de Negócio Imobiliário de modo a oferecer um maior auxílio aos clientes. Quando as entidades apresentam um volume de negócios até 5 milhões de euros, os dois segmentos trabalham em paralelo (BPI, 2020a).

No que respeita aos números, e de acordo com cada segmento, em 2019, a Banca de Particulares e Negócios totalizou 28 218 milhões de euros em recursos de clientes e uma carteira de crédito e garantias de 15 182 milhões de euros, com 1 640 contas abertas. Neste ano, o banco continuou a financiar as pequenas e médias empresas com a colaboração de programas do Governo. Os seguros totalizaram 913 mil apólices e um consequente valor de 52 milhões de euros em comissões. O *Private Banking* apresentou um volume de negócios de 7 672 milhões de euros. Já a Banca de Empresas e Institucionais indica que os recursos

ascenderam os 4 396 milhões de euros, em 2019, verificando-se um crescimento em todas as áreas do negócio face ao ano anterior. Os setores da agricultura, turismo, comércio tradicional, reabilitação urbana e imobiliário beneficiaram de acompanhamento especializado por parte do banco (BPI, 2020a).

Importa ainda referir que a banca digital tem apresentado cada vez mais uma maior afluência, com cerca de 670 mil utilizadores nos canais digitais BPI e 400 mil utilizadores na BPI App (BPI, 2020a).

1.9.2 Rede Física

Tal como se pode observar na **Figura 10**, a rede física do BPI é constituída por 477 unidades comerciais, divididas em 406 agências de retalho, 36 centros *Premier*, 31 centros de Empresa e Institucionais, 3 centros *Corporate and Investment Banking* e 1 balcão móvel, segundo dados de 2019 (BPI, 2020a).

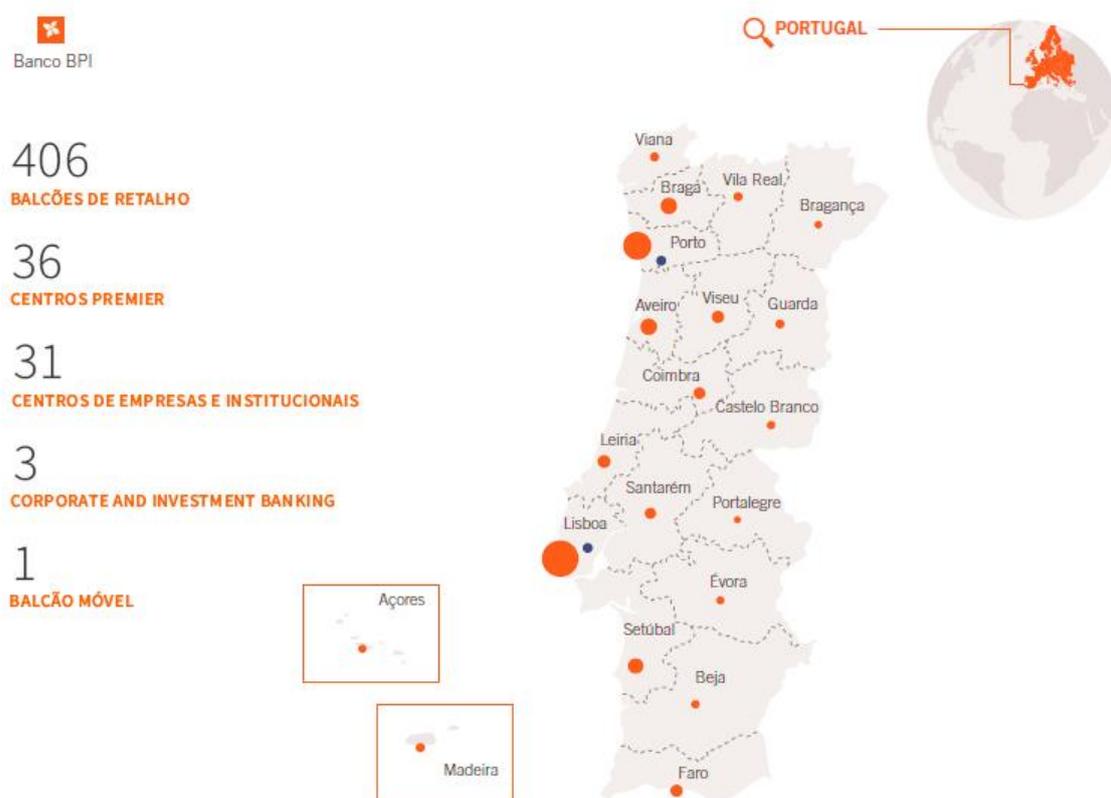


Figura 10 – Rede Física do BPI em 2019

Fonte: Adaptado de BPI (2017c).

De acordo com a segmentação de clientes, a Banca de Empresas e Institucionais subdivide-se em 27 centros de grandes e médias empresas, 2 centros institucionais e 2 centros de negócio imobiliário (BPI, 2020a). A rede BPI está em todos os concelhos portugueses, sendo que os que apresentam uma área maior, e conseqüentemente mais população, são também os que têm um maior número de balcões.

Com o objetivo de melhorar o funcionamento desta rede, e tendo em conta os objetivos do plano estratégico, a eficiência operativa e organizacional tem sido uma preocupação para o banco. No ano de 2019, foram realizadas várias ações para reduzir o número de tarefas administrativas e prestar um melhor e mais atento atendimento ao cliente (BPI, 2020a).

Para a simplificação dos processos foram adotadas duas medidas. A primeira está relacionada com o preenchimento automático de muitos impressos através da leitura do cartão de cidadão e da respetiva assinatura digital, bem como a agilização dos processos de crédito, com destaque para o crédito habitação. A segunda medida diz respeito às equipas, com a implementação de pequenas alterações, como a monitorização e controlo diário das diferentes tarefas operativas, assim como o respetivo controlo de qualidade dos serviços prestados, houve uma significativa melhoria na eficiência global (BPI, 2020a). Também a digitalização de processos permite reduzir os tempos de arquivo e possibilita a consulta dos documentos em arquivo digital.

O contínuo investimento na instalação de zonas automáticas possibilitou a redução do posto de caixa em 55 balcões, uma vez que estas instalações permitem ao cliente realizar as mesmas operações que até então realizava na caixa sem qualquer custo. Assim, a rede nacional BPI contava, em 2019, com 152 Caixas *Self-Service* (CSS), 344 Máquinas de Depósito de Valores (MDV), 354 *Cash Dispensers* Recirculadores (CRD) e 4 *Cash Points* (BPI, 2020a).

O cliente encontra também ao seu dispor os canais digitais, como o e-mail, atendimento por telefone – BPI Direto, aplicações móveis e o serviço de *homebanking*, que em articulação dão suporte ao trabalho da rede física.

1.9.3 Recursos Humanos

No que se refere à rede de recursos humanos do banco, e em conjunto com o *CaixaBank*, foi estabelecida uma política assente em quatro convicções: (i) igualdade de oportunidade e a não discriminação; (ii) conciliação do trabalho com a vida pessoal; (iii) prevenção de riscos laborais; e (iv) respeito para com os indivíduos e a sua dignidade. Estas convicções são baseadas num cumprimento rigoroso da lei e elevados valores e padrões éticos, bem como o respeito pela igualdade de oportunidade, diversidade e diferenças individuais (BPI, 2020a).

Conforme o Relatório e Contas de 2019 (BPI, 2020a), o BPI apresentava, neste ano, 4 840 colaboradores, sendo que destes, 19 exerciam funções nas sucursais estrangeiras. A **Figura 11** retrata os principais indicadores, relativos aos colaboradores a exercer funções em Portugal.



Figura 11 – Principais indicadores dos colaboradores do BPI no ano de 2019

Fonte: BPI (2020a).

A preocupação da administração com a formação dos colaboradores, levou ao desenvolvimento de um novo procedimento de formação. O projeto Campus BPI, lançado em 2019, diz respeito a uma plataforma *on-line* de aprendizagem constituída por quatro temas: (i) riscos/normativos; (ii) negócios; (iii) digital; e (iv) desenvolvimento pessoal. Neste

modelo, o colaborador partilha o seu conhecimento com os outros e adquire novos conhecimentos a partir da plataforma. Esta ideia fez aumentar o total de horas de formação em 10%, face ao ano de 2018, bem como um conseqüente aumento do número de horas de formação *on-line*. Os temas mais trabalhados foram a prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo e o “*Código Ético e Princípios de Atuação*” (BPI, 2020a).

Para a alta direção, foi promovido o programa BPI Líder, com o objetivo de contribuir para o trabalho colaborativo, reforço da cultura ágil, desenvolvimento pessoal e consolidação de competências. A promoção de uma cultura ágil que estimule a motivação e o envolvimento dos colaboradores é uma preocupação para o banco. Desta forma, foram homenageados 500 colaboradores pela sua antiguidade e trabalho realizado e elaboradas notícias na *intranet* com os temas “As Pessoas” e “Os Negócios”. As políticas de remuneração foram trabalhadas pelo processo de gestão por objetivos, de forma a torná-las mais justas, adaptáveis, competitivas e compatíveis com as exigências reguladoras. A remuneração variável das direções passou a estar dependente de metas individuais e corporativas (BPI, 2020a).

Na relação entre o BPI e os seus colaboradores, não são permitidas quaisquer práticas discriminatórias, seja com a dignidade da pessoa, origem, etnia, género, orientação sexual, opinião política ou religiosa. Um dos princípios fundamentais do banco é proporcionar oportunidades de trabalho e promoção profissional sem qualquer tipo de discriminação. No processo de recrutamento e seleção também é proibido qualquer discriminação, sendo a única finalidade do processo encontrar a pessoa mais apropriada para função. Para o BPI, as relações estabelecidas devem ser baseadas no respeito, na equidade, na participação e na colaboração recíproca, contribuindo para a criação e manutenção de um bom ambiente de trabalho entre colaboradores e instituição. De modo a viabilizar o bom ambiente, o banco promove a possibilidade de cada colaborador ajudar na deteção de práticas indesejadas, disponibilizando um canal interno para o efeito e assegurando a não retaliação das comunicações (BPI, 2020a).

Os colaboradores têm ainda a possibilidade de se associarem ao Grupo Desportivo e Cultural dos Empregados do Banco BPI, para o desenvolvimento de várias atividades desportivas, lúdicas e culturais. Com cerca de 11 000 associados, este grupo apresenta uma excelente e

variada oferta, como a pesca, a prática de tiro, golfe, futsal, ténis, atletismo, entre outras. O grupo oferece ainda um alargado leque de serviços através da celebração de protocolos com diversas entidades, uma quantidade considerável de ofertas turísticas e a possibilidade de participar em atividade de convívio com os associados, como *rally papers*, encontros de reformados e festas de natal (BPI, 2020a).

2. Produtos e Serviços do Banco BPI, S.A.

Neste capítulo é feito um resumo de produtos e serviços disponíveis para clientes particulares no Banco BPI, S.A. A oferta do BPI para particulares está dividida em seis segmentos: (i) Contas à Ordem e Transferências; (ii) Cartões Bancários; (iii) Produtos de Poupança e Investimento; (iv) Soluções de Crédito; (v) Seguros; e (vi) Produtos Prestígio. De seguida, será estudado cada um destes produtos e serviços, tendo por base a informação disponível em *www.bancobpi.pt*.

2.1 Contas à Ordem e Transferências

O Banco BPI presenteia os seus clientes com uma completa e competitiva oferta de contas à ordem, de modo a responder às necessidades de gestão do dia-a-dia. Já o serviço de transferências possibilita a receção e envio de dinheiro, de uma forma rápida e fácil, para todo o mundo.

2.1.1 Contas à Ordem

Os depósitos bancários são a mais importante fonte de fundos dos bancos, uma vez que são representativos para o apuramento da massa monetária e dos agregados monetários. Um depósito consiste num contrato entre o depositante e a instituição bancária, pelo que a instituição se compromete a restituir o valor depositado e, caso seja acordado, a pagar uma taxa de juros.

Na modalidade de Depósitos à Ordem (DO), os bancos são obrigados a restituir ao depositante, em qualquer momento, o valor monetário depositado, a troco de uma remuneração, ou não, podendo este ser mobilizado por transferência, cheque, cartão de pagamento ou ordem de pagamento. O BPI apresenta sete tipos de contas à ordem:

- **Conta de Serviços Mínimos Bancários** – Esta conta à ordem permite que o cliente aceda a um conjunto de serviços bancários, considerados primários, a baixo custo. Deste modo, o cliente poderá realizar depósitos, pagamentos de bens e serviços,

levantamentos, débitos diretos e transferências na União Europeia (UE). Terá acesso a um cartão de débito e poderá movimentar a sua conta através do BPI Net, agências BPI e BPI Direto. A comissão de manutenção de conta, cobrada pelo BPI, é de € 0,34/mês. Qualquer cidadão pode aceder a este tipo de conta, exceto se não for titular de uma conta de DO. Caso seja titular de uma única conta de DO, poderá converter a sua conta numa conta de serviços mínimos bancários. Existe ainda a possibilidade de uma pessoa singular ser contitular numa conta de serviços mínimos com uma pessoa com idade superior a 65 anos ou com um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60%, que não seja titular de outras contas. Esta conta não está sujeita a um montante mínimo de abertura;

- **Conta Base BPI** – A Conta Base BPI é destinada a indivíduos singulares maiores de idade. Esta permite a realização de depósitos, levantamentos, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos e transferências nacionais através do uso de um cartão de débito, enquadrado no pacote da conta, e da utilização do BPI Net e canal telefónico. O cliente só poderá efetuar três levantamentos presenciais mensais nas agências BPI, de forma gratuita. A comissão de manutenção de conta tem um custo de € 6,25/mês;
- **Conta Valor BPI** – A Conta Valor é uma conta de DO que se destina a singulares maiores de idades e Empresários em Nome Individual (ENI). A principal vantagem reside no vasto acesso a produtos e serviços, tendo em conta o baixo custo de manutenção, de € 3,5/mês, para clientes com Domiciliação Automática de Ordenado (DAO) ou pensão. Os beneficiários terão à sua disposição dois cartões de débito e dois cartões de crédito (TAEG 13,40%), sem comissão de disponibilização; um seguro de responsabilidade civil com capital de € 2.500 para o 1º titular; Transferências SEPA + nacionais e europeias, não imediatas, gratuitas, se realizadas no BPI Net, aplicações móveis ou via telefone; Ordens Permanentes de Pagamento (OPP); Facilidade de descoberto com a domiciliação de ordenado, até 100% do valor do vencimento líquido domiciliado (TAEG 15,60%) e um módulo de dez cheques por mês, Cruzados Não à Ordem, requisitado através do BPI Net e entregues via CTT (Imposto de Selo (IS) de € 0,05 por cada cheque emitido + portes do correio, suportados pelo Cliente). Caso o cliente não queria realizar a DAO para a conta em questão, o custo mensal será de € 7,5;
- **Conta à Ordem BPI** – A Conta à Ordem está disponível para todo o tipo de clientes BPI. Os meios de movimento que o cliente dispõe neste produto são um cartão de

crédito e um cartão de débito, acesso ao canal BPI Net ou BPI Net Empresas e ao canal telefónico, cheques e transferências. A comissão de manutenção de conta para particulares é de € 15/trimestre +IS;

- **Conta em Moeda Estrangeira** – A Conta em Moeda Estrangeira BPI destina-se a todos os clientes que sejam, simultaneamente, titulares de uma conta à ordem em euros. Os meios de movimentação disponibilizados são o acesso ao canal BPI Net ou BPI Net Empresas, canal telefónico e transferências a débito e a crédito. A conta não inclui qualquer tipo de cartão e não permite a atribuição de cheques. O beneficiário está isento de comissão de manutenção. As moedas estrangeiras disponíveis são as apresentadas na **Tabela 1**;

Tabela 1 – Moedas disponíveis na Conta Moeda Estrangeira BPI

Moeda	Abreviatura
Dólar Americano	USD
Dólar Canadiano	CAD
Dólar da Nova Zelândia	NZD
Dólar de Singapura	SGD
Dólar Australiano	AUD
Coroa Norueguesa	NOK
Coroa Dinamarquesa	DKK
Coroa Sueca	SEK
Franco Suíço	CHF
Libra Esterlina	GBP
Rand da África do Sul	ZAR
Iene	JPY
Zloty	PNL

Fonte: Adaptado de www.bancobpi.pt

- **Conta Valor Júnior BPI** – A Conta Valor Júnior é uma conta de DO dedicada aos mais novos, com idade entre os 0 e os 12 anos, inclusive. A movimentação terá de ser feita pelo representante legal por talão de levantamento numa agência, depósito de cheques ou transferências, sendo inibida a atribuição de cheques e cartões. A comissão de manutenção de conta está isenta até o 1.º titular completar 26 anos;

- **Conta Valor Jovem BPI** – Este tipo de conta oferece diversas vantagens para os jovens com idades entre os 13 e os 25 anos, das quais se destacam um cartão de débito, transferências e acesso ao BPI Net, aplicações móveis e canal telefónico. Caso o jovem seja maior de idade, pode ainda ter acesso a um cartão de crédito (TAEG 13,3%) e cheques. Se o titular for menor de idade, necessitará da autorização do representante legal para usar os meios de movimentação da conta, salvo os menores de 16 anos com atividade profissional comprovada. O cliente está isento de comissões de manutenção de conta até aos 26 anos.

2.1.2 Transferências

As transferências constituem uma das formas mais usadas, atualmente, para a movimentação monetária, devido à sua facilidade, comodidade, rapidez e segurança. Para além das transferências entre depósitos e entidades, este método de movimentação permite realizar pagamentos de serviços prestados a vários agentes, independentemente da sua localização.

Para que os clientes BPI possam enviar dinheiro para qualquer parte do mundo, o banco disponibiliza os seguintes serviços:

- **Serviço de transferências para Angola** – Parceria entre o BPI e o BFA que possibilita a transferência de dinheiro para Angola com rapidez e segurança. O preço da transferência é fixo, independentemente do valor a transferir. Caso um cliente BPI deseje realizar uma transferência para um beneficiário BFA, o custo será de € 7,50+IS;
- **Serviço de transferências para Moçambique** – Parceria entre o BPI e o BCI que possibilita a transferência de dinheiro para Moçambique de forma rápida e segura. O preço da transferência é fixo, independentemente do valor a transferir. Se o beneficiário for um cliente BCI e transferência seja realizada por um cliente BPI, o custo será de € 12,50+IS numa agência BPI ou de € 10+IS caso seja realizada através do BPI Direto ou do BPI Net. O cliente poderá fazê-lo em Euros ou em USD;

- **Serviço de transferências para países do espaço SEPA¹** – Serviço de transferências simples, económico e seguro, que pode ser realizado numa agência, canal telefónico ou BPI Net, sendo apenas necessário o nome completo do beneficiário, a morada, o valor a transferir e o IBAN;
- **Serviço de transferências para fora da Zona Euro** – Serviço que permite enviar dinheiro para qualquer parte do mundo, de forma económica, segura e fácil. Para isso, o cliente BPI terá de se identificar, com um documento com fotografia, indicar o nome completo do beneficiário, a morada, o valor a transferir, o número da conta e o respetivo endereço *Swift/BIC* do banco;
- **Serviço de transferências para Portugal** – Serviço seguro, fácil, rápido e económico que permite transferir dinheiro a partir de qualquer parte do mundo para Portugal.

2.2 Cartões Bancários

Os cartões bancários são preciosos instrumentos de pagamento que facilitam o dia-a-dia dos clientes e são emitidos por Prestadores de Serviços de Pagamento (PSP) automatizados. Os cartões têm normalmente na sua face o nome do primeiro titular da conta, o código CVV/CVC² e um prazo de validade superior a um ano. O BPI oferece ao cliente três tipos de cartões: cartões de débito; cartões de crédito; e cartões pré-pagos.

¹ A sigla SEPA significa *Single Euro Payment Area*, ou seja, o espaço SEPA diz respeito ao conjunto de países europeus, onde é possível realizar transferências e pagamentos com regras comuns. Deste modo, todos os operadores e clientes têm os mesmos direitos e deveres, sendo os custos e tempo de transação reduzidos. O espaço SEPA permitiu criar um mercado mais transparente, uniformizar procedimentos e facilitar as operações bancárias (BdP, 2020a).

² O código *Card Verification Value* (CVV) ou *Card Verification Code* (CVC) corresponde a um código de segurança para verificação/validação, que é solicitado ao titular para validar operações, maioritariamente, *on-line*. Este método garante a confidencialidade e segurança dos dados do titular do cartão. A cada cartão corresponde um código único, ou seja, se for solicitado um novo cartão associado à mesma conta bancária, o código CVV/CVC será diferente (Economista, 2020).

2.2.1 Cartões de Débito

Os cartões de débito estão normalmente associados a uma conta à ordem e permitem realizar levantamentos, fazer pagamentos, realizar transferências, consultas e outras operações. O BPI oferece três tipos de cartões de débito, consoante a necessidade do cliente:

- **Cartão BPI Electron** – O BPI Visa Electron é um cartão de débito personalizado, que permite ao cliente movimentar a sua conta à ordem em Portugal, através das redes Multibanco e Visa, e no estrangeiro através da rede Visa. Como ilustra a **Figura 12**, o cartão está equipado com a tecnologia *contactless*³. O custo de disponibilização do cartão é de € 18 + IS.



Indicador de Tecnologia *Contactless*

Figura 12 – Cartão BPI Electron

Fonte: www.bancobpi.pt

- **Cartão AEIST** – O cartão AEIST, ilustrado na **Figura 13**, nasceu de uma parceria entre a Associação de Estudantes do Instituto Superior Técnico (AEIST) e o BPI. O cartão apresenta a maioria das funcionalidades do cartão Visa Electron, sendo-lhe acrescido o acesso a um conjunto de vantagens e descontos associadas à AEIST.

³ A tecnologia *contactless* permite realizar pagamentos através da leitura por aproximação, para isso, basta aproximar um cartão, telemóvel, relógio ou pulseira de um TPA, a menos de quatro centímetros de distância (BdP, 2020b).



Figura 13 – Cartão AEIST

Fonte: www.bancobpi.pt

- **Cartão BPI Universitário** – O cartão BPI Universitário, ilustrado na **Figura 14**, apresenta as principais funcionalidades do cartão Visa Electron, sendo-lhe acrescido o acesso a descontos em serviços prestados pela Associação de Estudantes da Faculdade de Arquitetura de Lisboa, Associação de Estudantes do Instituto Ciências Biomédicas Abel Salazar e Associação de Estudantes da Faculdade de Direito da Universidade do Porto.



Figura 14 – Cartão BPI Universitário

Fonte: www.bancobpi.pt

2.2.2 Cartões de Crédito

Os cartões de crédito são uma forma de efetuar pagamentos e levantamentos em numerário (*cash advance*). À utilização deste tipo de cartões está associado um limite de crédito, previamente acordado, que implica a cobrança de comissões e juros. Quando o beneficiário usa o crédito pré-estabelecido no cartão terá de reembolsar o banco. Este reembolso pode ser feito na totalidade do montante da dívida até à data limite, o que significa que o cliente não pagará juros, ou de forma parcial até à data limite, o que implica o pagamento de juros

sobre o montante usado e não reembolsado. O BPI oferece quatro tipos de cartões de crédito para clientes particulares:

- **Cartão BPI** – O cartão BPI é um cartão dual, ou seja, é um cartão de débito e crédito associado à Conta Valor BPI. As principais vantagens deste cartão são a tecnologia *contactless*, a oferta de um crédito sem juros até 50 dias e a possibilidade de transferir o saldo do cartão de crédito para a conta à ordem. O facto de ser um cartão dual, permite que o cliente que adere à Conta Valor, possa ter um cartão de crédito e débito pagando apenas a comissão de manutenção da conta. Caso o cliente não adira à Conta Valor, a comissão de disponibilização será de € 20 + IS. O cliente pode personalizar o cartão com uma das vinte e uma imagens de cidades portuguesas, ou optar pela imagem *standard* como se observa na **Figura 15**.



Figura 15 – Cartão BPI

Fonte: www.bancobpi.pt

- **Cartão BPI Gold** – O cartão de crédito Gold, ilustrado na **Figura 16**, permite efetuar compras levantamentos a crédito e ter acesso à conta de DO para consultas, levantamentos e pequenos pagamentos. Este cartão está também equipado com a tecnologia *contactless*.



Figura 16 – Cartão BPI Gold

Fonte: www.bancobpi.pt

- **Cartão BPI Prémio** – O Cartão Prémio é um cartão de crédito que resultou de uma parceria com milhões de estabelecimentos em todo o mundo, e que oferece até 15% de desconto. Este cartão pode ser requerido por qualquer indivíduo, não sendo necessário ser cliente BPI. O cartão oferece 2% de desconto sobre o valor das compras realizadas, crédito sem juros até 50 dias, a opção de pagar 100% do saldo sem juros e a tecnologia *contactless*, como se pode observa na **Figura 17**.



Figura 17- Cartão BPI Prémio

Fonte: www.bancobpi.pt

- **Cartão BPI Zoom** – O cartão de crédito Zoom, ilustrado na **Figura 18**, permite ao cliente realizar compras e adiantamentos de numerário na rede Mastercard. É também possível transferir o saldo do cartão de crédito para a conta à ordem. A principal particularidade deste cartão, relaciona-se com a prestação mensal fixa, uma vez que é estabelecido um intervalo de limite de crédito e uma prestação fixa tendo em conta esse intervalo. O cliente pode efetuar pagamentos adicionais à sua prestação mensal sem qualquer custo. Para ter acesso ao Cartão Zoom não é necessário ser cliente BPI, contudo a taxa de juro é mais vantajosa para clientes do banco.



Figura 18 – Cartão BPI Zoom

Fonte: www.bancobpi.pt

2.2.3 Cartões Pré-Pagos

Os cartões pré-pagos são soluções que permitem ter um maior controlo e segurança na movimentação de dinheiro. O BPI oferece quatro soluções inovadoras recarregáveis, descritas abaixo:

- **Cartão BPI Cash** – O cartão pré-pago BPI Cash permite que o cliente tenha um maior controlo nas suas despesas, uma vez que apenas usa o saldo previamente carregado. O cartão é carregado nas redes Visa e Multibanco sem estabelecer um acesso à conta de DO. O cartão BPI Cash, ilustrado na **Figura 19**, pode ainda ser atribuído a um terceiro com idade superior a treze anos.



Figura 19 – Cartão BPI Cash

Fonte: www.bancobpi.pt

- **Cartão BPI Cash Virtual** – Como se observa na **Figura 20**, o Cartão BPI Cash Virtual é um cartão pré-pago exclusivo para compras *on-line*. Este cartão permite que o cliente tenha uma maior segurança, uma vez que a autenticação é realizada com robustos protocolos de segurança e só pode ser usado o saldo previamente carregado. O cartão não estabelece qualquer ligação com a conta de DO pela qual foi carregado.



Figura 20 – Cartão BPI Cash Virtual

Fonte: www.bancobpi.pt

- **Cartão BPI Cash Presente** – Este cartão pré-pago, ilustrado na **Figura 21**, é uma oferta ideal para casamentos, aniversários, batizados ou outras ocasiões. O cartão é previamente carregado e destina-se a clientes titulares de uma conta de DO no BPI. Este cartão é aceite em todos os estabelecimentos aderentes às redes Visa e Multibanco.



Figura 21 – Cartão BPI Cash Presente

Fonte: www.bancobpi.pt

- **Pulseira BPI Cash** – A pulseira BPI Cash nasce de uma parceria entre o banco e a MoneyToPay, e representa uma forma rápida, segura e prática de realizar pagamentos. A pulseira funciona como um cartão pré-pago com tecnologia *contactless*. Como se observa na **Figura 22**, para efetuar um pagamento basta aproximar a pulseira a um terminal de pagamento aderente à rede Visa. A pulseira é resistente à água, flexível e ajustável, podendo ser atribuída a terceiros. Para aderir a esta tecnologia, o cliente terá de ser titular de uma conta de DO no BPI, pagar uma comissão de emissão de € 12,50 + IS e uma anuidade de € 10 + IS.



Figura 22 – Pulseira BPI Cash

Fonte: www.bancobpi.pt

2.3 Produtos de Poupança e Investimento

O Banco BPI apresenta soluções completas e diversificadas para poupar e investir, de modo a responder às necessidades de cada cliente, tendo em conta a sua faixa etária. Nos tópicos seguintes serão analisadas as opções de contas poupança, depósitos a prazo, Planos de Poupança e Reforma (PPR), obrigações, produtos estruturados, fundos de investimento e seguros de capitalização.

2.3.1 Contas Poupança

Cada cidadão, consoante o seu rendimento, decide com gerir as suas poupanças. As contas poupança são produtos bancários que permitem guardar as poupanças durante um determinado período, sendo remuneradas a uma taxa de juro. Estas contas permitem realizar capitalizações e resgatar o capital investido a qualquer momento. A poupança resulta da diferença entre o rendimento disponível e as despesas em bens de consumo, sendo igual à variação da riqueza de cada indivíduo. A decisão entre poupar e consumir representa uma decisão entre consumir no presente ou consumir no futuro.

No que respeita às contas poupança BPI, todas as soluções apresentam as seguintes características: mínimo de € 25 de constituição, um reforço mínimo de € 1 e um mínimo de manutenção de € 25. Abaixo são descritas as diferenças entre cada produto:

- **Conta BPI Poupança Objetivo** – A Conta Poupança Objetivo é exclusiva dos canais digitais do banco e permite definir uma data e um valor para a poupança. A Taxa Anual Nominal Bruta (TANB) depende do período de poupança escolhido e a sua renovação é automática;
- **Conta Poupança Rendimento BPI** – Esta conta oferece uma poupança com pagamento de juros trimestrais, permitindo ao cliente programar os seus reforços. A renovação é feita automaticamente com um prazo de 360 dias;
- **Conta Poupança Reforma** – A conta Poupança Reforma destina-se a clientes que pretendem poupar para a sua reforma. O pagamento de juros é fixo e realizado no final de 360 dias, contudo é possível mobilizar antecipadamente parte, ou a totalidade a qualquer momento, com penalização total de juros;

- **ABCConta** – A pensar na poupança dos mais novos, o BPI apresenta a ABCConta, para crianças e jovens com idades inferiores a 18 anos. O pagamento da TANB é fixo e realizado no final de 360 dias. Se o cliente desejar, pode mobilizar antecipadamente parte, ou a totalidade, com a consequente penalização total de juros;
- **Conta Poupança Reformado** – Esta conta destina-se a reformados, cuja pensão não exceda, no momento da constituição, o triplo do salário mínimo nacional. A TANB é fixa e paga no momento do vencimento ou no momento da mobilização antecipada total. O prazo de poupança varia entre os 181 e os 137 dias e a sua renovação é automática. A principal vantagem da conta são os benefícios fiscais, uma vez que os juros estão isentos de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares (IRS), até um capital de € 10 500;
- **Conta Poupança Habitação** – A Conta Poupança Habitação destina-se a clientes que pretendem comprar ou melhorar a sua casa. A TANB é fixa e paga no momento do vencimento ou no momento da mobilização antecipada total. O prazo de poupança é de um ano e a sua renovação é automática. O cliente pode programar os reforços que pretende. A mobilização ao fim de um ano tem de ser acompanhada por documentos justificativos que comprovem os fins previstos;
- **Conta Poupança Condomínio** – Esta conta tem como objetivo poupar para a realização de obras nas partes comuns dos prédios. A TANB é fixa e paga no momento do vencimento creditando a conta poupança. A conta apresenta um prazo contratual de um ano, no final desse período é possível a mobilização antecipada parcial ou total sem penalização.

2.3.2 Depósitos a Prazo

Na modalidade de Depósitos a Prazo (DP), os fundos do cliente mantêm-se imobilizados de acordo com o prazo previamente fixado na constituição do depósito. Quando o prazo termina, o fundo é restituído com o acréscimo dos respetivos juros. Em alguns casos, os juros podem ser reembolsados antes do término do depósito, com a respetiva penalização. De seguida é feito o resumo de DP disponíveis no Banco BPI:

- **Depósito a Prazo BPI** – Este depósito permite que o cliente defina o período que melhor se adapta às suas necessidades, entre 1 a 367 dias. O montante mínimo de constituição é de € 250, com um mínimo de manutenção de € 25. A TANB depende

do período e montante investido e é paga no vencimento ou momento da mobilização antecipada total, contudo é possível mobilizar antecipadamente parte a qualquer momento, com penalização total de juros. Os depósitos com prazos inferiores a 7 dias não se renovam;

- **DP BPI Net** – O DP BPI Net é um DP exclusivo para os canais BPI Net, BPI Net Empresas e BPI Direto. O montante de constituição varia entre os € 250 e os € 1 000 000. O cliente pode selecionar o período mais conveniente face às suas necessidades, entre 30, 90, 180 ou 360 dias. A TANB depende do período e montante investido e é paga no vencimento. A mobilização antecipada é possível a qualquer momento, com penalização total de juros;
- **Conta Emigrante** – Este DP é exclusivo para emigrantes e apresenta as mesmas características do Depósito a Prazo BPI, descrito anteriormente. A única diferença reside no facto da TANB ser fixa e, independentemente do período, todos os depósitos serem renovados automaticamente;
- **Depósito Especial BPI** – O Depósito Especial possibilita ao cliente realizar DP em EUR, CAD ou USD. O montante mínimo de constituição é de € 250 e o de manutenção de € 250, ou valor equivalente em USD ou CAD. A TANB varia consoante o período, de um a três anos, e o tipo de moeda do depósito, como se pode comprovar pelas variações apresentadas na Tabela 2. Os juros são pagos no vencimento ou no momento da mobilização total. Caso o cliente pretenda mobilizar o montante antecipadamente, os juros são calculados desde a data de início de aplicação. Se a mobilização for antecipada, a taxa aplicada corresponderá a uma percentagem da TANB inicial.

Tabela 2 – Variação da TANB de acordo com o prazo e moeda do DP

Moeda	TANB		
	DP de 1 ano	DP de 2 anos	DP de 3 anos
EUR	0,00%	0,05%	0,10%
USD	0,25%	0,25%	0,25%
CAD	0,50%	0,50%	N.A.

Fonte: Adaptado de www.bancobpi.pt

2.3.3 Planos de Poupança e Reforma

Os PPR são produtos financeiros que têm como principal objetivo preparar a reforma. Porém, estes planos de poupança a médio/longo prazo podem servir para financiar uma situação de necessidade, nomeadamente, uma doença grave, desemprego de longa duração ou incapacidade permanente para trabalhar. Os PPR podem ser classificados em dois tipos: Seguros PPR; e Fundos PPR. Os primeiros são fornecidos por seguradoras, PPR – Seguro de Capitalização, que garantem o capital investido. Neste tipo de produto, a rentabilidade e o risco são menores. No segundo caso, os PPR são aplicados por fundos de investimento em produtos mais voláteis, como por exemplo, ações da bolsa. Estes são mais rentáveis, mas apresentam um maior risco, podendo não garantir o capital investido. Nestes termos, qualquer indivíduo pode realizar uma simulação no *site* do BPI, para determinar qual o PPR mais vantajoso para os seus objetivos.

No que respeita aos benefícios fiscais, um cliente que subscreva um PPR terá uma garantia de 20% do valor subscrito em dedução à coleta em IRS, isto é, o cliente pode deduzir cerca de € 400 até aos 35 anos, € 350 entre os 35 e os 50 anos e € 300 para subscritores com mais de 50 anos. Todavia, o cliente pode optar por não declarar o PPR, em sede de IRS, e ter acesso a uma rentabilidade durante 5 anos. Passado esse período, o capital pode ser levantado, com a declaração em sede de imposto e a cobrança de algumas comissões. Neste caso, o PPR funciona como uma fonte de investimento a 5 anos, porém, o cliente não obtém os habituais benefícios fiscais associados ao produto.

O Banco BPI, em colaboração com a seguradora BPI Vida e Pensões - Companhia de Seguros S.A., oferece aos seus clientes soluções de Seguros PPR. Os produtos **BPI Destino PPR 2025**, **BPI Destino PPR 2030**, **BPI Destino PPR 2040** e **BPI Destino PPR 2050** são seguros de capitalização que diversificam o investimento de acordo com o horizonte temporal, ou seja, a longo prazo o investimento privilegiado serão ações, mas à medida que se aproxima a data estabelecida, as ações serão substituídas por ativos mais conservadores. Este produto foi idealizado para clientes que pretendam poupar de forma sistemática para uma determinada data e objetivo, poupanças reforma com um risco reduzido e complementos de reforma individual através de entregas periódicas e/ou extraordinárias. Ainda nos Seguros PPR, o cliente pode optar pelo **BPI Garantia PPR**, um produto de aforro

para a reforma com uma taxa anual garantida, definida no início de cada ano. Este produto privilegia o aforro sistemático através de entregas periódicas e garante o capital investido.

No caso dos Fundos PPR, o BPI apresenta quatro produtos distintos: o BPI Reforma Obrigações PPR/OICVM; o BPI Reforma Investimento PPR/OICVM; o BPI Reforma Valorização PPR/OICVM; e o Fundo de Pensões BPI Vida PPR, que serão descritos seguidamente. Todos estes produtos têm um risco mais elevado em relação aos Seguros PPR, classificado consoante os dados da **Tabela 3**.

Tabela 3 – Classificação de Risco para PPR

Classe de Risco	Desvio padrão anualizado
1	0% a 0,5%
2	0,5 % a 2%
3	2% a 5%
4	5% a 10%
5	10% a 15%
6	15% a 25%
7	Superior a 25%

Fonte: Adaptado de www.bancobpi.pt

O **BPI Reforma Obrigações PPR/OICVM** constitui um complemento de reforma individual, através de um investimento mínimo de cinco anos, que pode ser usado por qualquer elemento do agregado familiar para financiar situações de necessidade. Este produto é composto maioritariamente por títulos de Dívida Pública, emitidos por um prazo superior a um ano, obrigações de taxa fixa e de taxa indexada. O fundo não investe em ações e o risco associado situa-se na classe 3.

O **BPI Reforma Investimento PPR/OICVM** apresenta as mesmas características do BPI Reforma Obrigações PPR/OICVM, descrito anteriormente. A única diferença reside no facto do investimento ser realizado em ações e, por isso, a classe de risco associada no primeiro ano é 5 e nos anos seguintes, 4.

O **BPI Reforma Valorização PPR/OICVM** é um produto destinado aos mais jovens, uma vez que o horizonte temporal se destina à reforma. Este PPR, sob a forma de Fundo de Investimento Mobiliário (FIM), gerido pela BPI Gestão de Ativos, investe até 55% em ações. A classe de risco associada é de 6 no primeiro ano e de 5 nos anos seguintes. O cliente e o seu agregado familiar podem usar o plano em situações de necessidade.

O **Fundo de Pensões BPI Vida PPR** destina-se a clientes que pretendam constituir um complemento de reforma individual, através de um investimento mínimo de cinco anos, ou a clientes que pretendam transferir os seus PPR já constituídos noutras instituições. O investimento será realizado em títulos de Dívida Pública, emitidos por um prazo superior a um ano, obrigações de taxa fixa e de taxa indexada, com a possibilidade de investir, até 25%, em ações. A classe de risco associada é de 4 no primeiro ano e de 3 nos anos seguintes. Este produto pode também ser usado por qualquer elemento do agregado familiar em caso de situações de necessidade.

2.3.4 Obrigações

As obrigações são títulos de crédito, representativas de um empréstimo, que conferem ao seu titular o direito de receber juros em determinadas datas, previamente fixadas, e reembolsar o capital mutuado na data de vencimento. Por consecutiva, o obrigacionista é um credor da entidade emitente da obrigação. À data de 3 de junho de 2020, o Banco BPI não possuía as habituais obrigações para comercialização.

2.3.5 Produtos Estruturados

Os produtos estruturados são aplicações financeiras compostas por várias classes de ativos, de forma a proporcionar um produto que proteja o investidor. Este tipo de produtos apresenta duas componentes de remuneração: uma fixa e outra variável. A componente fixa garante uma rendibilidade mínima aquando do vencimento do produto, já a componente variável depende da evolução do ativo. Normalmente, a sua emissão é feita sob a forma de obrigações (Observador, 2018).

A oferta de produtos estruturados do BPI baseia-se em obrigações indexadas a determinados subjacentes, como ações, obrigações, taxas de juro e *commodities*⁴. Estes podem ser nacionais ou internacionais, o que permite ao investidor realizar aplicações indiretas de um modo fácil e flexível.

2.3.6 Fundos de Investimento

Os fundos de investimento são instrumentos financeiros de investimento coletivo, isto é, são produtos financeiros onde vários investidores aplicam o seu dinheiro. Este tipo de fundo é gerido por uma equipa especializada e os riscos são partilhados pelos investidores. Habitualmente, a sua aplicação é feita em obrigações, ações de empresas, ou *commodities*. O principal objetivo de um cliente que subscreve este produto é obter lucro a partir da sua valorização, uma vez que a sua participação no fundo é proporcional ao montante investido. Os fundos de investimento podem ser resgatados diariamente, contudo o seu risco é elevado, pois o capital investido não é garantido.

O Banco BPI apresenta uma vasta oferta de fundos de investimento, com produtos para todo o tipo de ativos dos mercados financeiros. Deste modo, os Fundos BPI dividem-se nas seguintes categorias:

- **Fundos de Ações;**
- **Fundos de Curto Prazo;**
- **Fundos de Fundos** – Fundos que investem em unidades de participação de outros fundos;
- **Fundos de Investimentos Imobiliário;**
- **Fundos de Obrigações;**
- **Fundos Flexíveis** – Fundos que investem nos mercados internacionais;
- **Fundos LUX** – Fundos BPI Luxemburgo;
- **Outros Fundos** – Fundo de Investimento Imobiliário Fechado.

⁴ *Commodities* são mercadorias em estado bruto negociadas à escala mundial, sendo a sua comercialização estabelecida no mercado financeiro. O petróleo e o ouro são dois dos inúmeros exemplos deste tipo de produtos (Dicionário Financeiro, 2020).

2.3.7 Seguros de Capitalização

Os seguros de capitalização são aplicações financeiras na forma de seguros, ou seja, são seguros destinados à constituição de poupanças a longo prazo. Este tipo de produto apresenta um risco associado baixo, uma vez que parte do capital investido é garantido e a taxa de retorno é fixada anualmente. Os seguros de capitalização, tal como os PPR, são tributados em IRS, sendo que a taxa de imposto varia de acordo com prazo do investimento.

A oferta de Seguros de Capitalização BPI permite que o cliente possa escolher qual o produto que melhor se adapta às suas necessidades, de entre os seguintes:

- **BPI Multi-Soluções** – Este produto acompanha o ciclo de vida do cliente, perfil de risco, hábitos e preferências, uma vez que o seguro funciona em três modalidades (Defensivo, Moderado e Dinâmico), permitindo a troca de modalidade sem perda de antiguidade;
- **BPI Vida Universal** – Produto a médio/longo prazo destinado a investidores com elevada tolerância ao risco;
- **Poupança Dollar** – Desenvolvido a pensar nos clientes que pretendem investir em USD, com um período de imobilização mínimo de 6 a 12 meses. Este produto não garante parte do capital investido;
- **BPI Taxa Fixa Alemanha** – Produto de investimento na dívida pública Alemã. Neste seguro, o investidor não poderá mobilizar o seu dinheiro por um período mínimo de dois anos, sendo o prazo de adesão de oito anos e um dia. Tal como no produto Poupança Dollar, o cliente corre risco de perda de parte do capital investido.

2.4 Soluções de Crédito

As soluções de crédito dizem respeito à disponibilização de dinheiro por parte do banco aos seus clientes. Através da celebração de um contrato, a instituição financeira disponibiliza determinado montante ao beneficiário que se compromete a reembolsar a sua totalidade acrescida de juros e comissões, previamente estabelecidas. Os créditos podem ser concedidos a curto prazo, até um ano, a médio prazo, de um a cinco anos, ou a longo prazo, mais de cinco anos.

O crédito bancário é a principal rubrica do ativo dos bancos, permitindo que os diversos agentes económicos disponham de fundos essenciais para pagamentos e investimentos, necessários ao desenvolvimento económico. Antes de conceder qualquer tipo de crédito, os bancos realizam uma apreciação da viabilidade técnica, financeira e económica do possível beneficiário, de forma a evitar incumprimentos. Muitas das vezes, o crédito bancário representa a única solução disponível para fazer face aos desafios enfrentados pelas famílias.

No que respeita às soluções de crédito BPI, o banco segmenta a sua oferta nas subseqüentes categorias: crédito habitação, crédito pessoal, crédito automóvel e soluções de *renting*:

- **Crédito Habitação** - Nas opções de crédito habitação BPI, o cliente pode escolher entre uma taxa variável, fixa ou mista, de modo a selecionar a opção que melhor se adapta às suas necessidades e possibilidades de pagamento. O beneficiário do crédito pode também subscrever um seguro de proteção ao crédito que cobre situações como desemprego involuntário, incapacidade, hospitalização e salários em atraso. Para além das soluções de crédito habitação, o BPI disponibiliza um serviço de avaliação de imóveis, para clientes e não clientes, que determina o preço de mercado da habitação, desde que o cliente não pretenda pedir um crédito habitação para a propriedade em questão e esta não se encontre hipotecada ao Banco BPI;
- **Crédito Pessoal** - O crédito pessoal BPI destina-se a qualquer finalidade. O cliente tem como opções o **Crédito Imediato BPI**, sem burocracias e seguros obrigatórios, que disponibiliza até € 6 350, num prazo entre 12 e 60 meses, ou o **Crédito Pessoal BPI** que disponibiliza até € 75 000, num prazo entre 12 a 840 meses. As mensalidades serão definidas de acordo com o orçamento do cliente. Para financiar os estudos, o banco tem a opção **Crédito Formação** que permite solicitar montantes de € 1 000 até € 75 000 para financiar cursos de Licenciatura, Pós-Graduação, Mestrados, Doutoramentos ou outros Cursos de Especialização e Formação Técnica, lecionados por Instituições de Ensino Superior, em Portugal ou no Estrangeiro. O crédito cobre propinas, despesas de deslocação e outras despesas de educação;
- **Crédito Automóvel** - No caso do crédito automóvel, o BPI presenteia os clientes com três modalidades de crédito, que lhes permitem selecionar as condições de pagamento à sua medida:
 - **Leasing** – Esta modalidade diz respeito a um contrato celebrado, através do qual a locadora disponibiliza ao locatário o uso temporário de uma viatura nova,

mediante o pagamento de uma renda mensal às partes, durante um prazo de 12 a 120 meses. No final do contrato, o locatário pode optar por adquirir a viatura;

- **Aluguer de Longa Duração (ADL)** – Nesta modalidade, o banco cede a utilização de uma viatura nova mediante o pagamento de uma renda. O cliente poderá alterar o plano de pagamento durante o período do contrato e ceder a posição contratual durante a vigência do mesmo;
- **Crédito com Reserva de Propriedade** – Esta modalidade permite a aquisição de uma viatura nova ou usada. O contrato é feito com reserva de propriedade automóvel a favor do BPI, sendo que no título de registo de propriedade o cliente é o proprietário da viatura;
- **Soluções de *Renting*** - O *renting* corresponde a um contrato de aluguer que autoriza o cliente a usufruir de uma viatura sem ter de se preocupar com a sua manutenção, seguro, revisão e inspeção. Este tipo de contrato resulta de uma parceria entre o BPI e a Arval, permitindo ao cliente a utilização de uma viatura durante 3 a 5 anos, até ao limite de quilómetros previamente acordados, mediante o pagamento de uma renda mensal. No fim do contrato, o cliente devolve a viatura usada.

Para determinar qual o crédito mais vantajoso para os objetivos pretendidos, o BPI disponibiliza um simulador gratuito no seu *website*.

2.5 Seguros

Os seguros são contratos estabelecidos entre clientes e companhias de seguros, nos quais o segurador assume a cobertura de determinados riscos acordados, comprometendo-se a satisfazer as indemnizações ou a pagar o capital seguro em caso de ocorrência de sinistro. Em contrapartida, o cliente fica obrigado a pagar ao segurador o custo do seguro. A prestação que fica acordada no contrato pode ser efetuada ao cliente ou a um terceiro, que tenha sofrido prejuízos por parte do segurado, e que este tenha a obrigação de indemnizar. Os seguros podem ser obrigatórios, quando a respetiva celebração é exigida por lei, ou facultativos, quando são celebrados por opção do cliente.

O Banco BPI comercializa, em parceria com a *Allianz*, vários seguros com diferentes níveis de coberturas, para que o cliente possa optar por uma solução o mais personalizada possível.

Resumidamente, o BPI categoriza a sua oferta de seguros da seguinte forma:

- **Seguros Auto** – Soluções para motas, ligeiros de passageiros, comerciais ligeiros e mistos, até 3500 kg, que inclui a cobertura obrigatória de responsabilidade civil e coberturas adicionais;
- **Seguros Casa e Recheio** – Soluções para a proteção de condomínios, de modo a segurar acontecimentos imprevistos, e soluções multirriscos de habitação. O **Seguro Multirriscos Habitação** apresenta um conjunto alargado de coberturas referentes ao edifício e/ou ao recheio, que podem ser contratadas pelo cliente de forma isolada ou conjunta;
- **Seguros Vida** – O seguro **BPI Vida Familiar** garante: (i) a cobertura de diferentes necessidades, consoante a faixa etária; (ii) a proteção em caso de invalidez e dependência; e (iii) a antecipação da totalidade do capital seguro em caso de diagnóstico de doença grave. Em situações imprevistas, como a morte do beneficiário, o seguro garante o pagamento do capital. Este seguro permite que o cliente defina o dia em que pretende pagar o seu seguro;
- **Seguros Saúde** – Soluções que permitem poupar nas despesas de saúde, relativas a todo o agregado familiar do beneficiário, a partir de apenas € 1 por dia. Seguros exclusivos que permitem o acesso a uma rede de saúde privada (Rede *Allianz* Saúde), com preços convencionados e que inclui um subsídio diário em caso de hospitalização;
- **Seguros de Desporto e Lazer** – Nesta categoria, o BPI apresenta três seguros distintos: (i) o seguro para praticantes de surf, exclusivo para clientes BPI que sejam sócios da Associação Nacional de Surfistas, de modo a responder às necessidades de segurança individual e previdência familiar face ao risco de acidente na prática de surf; (ii) o seguro caça e armas, de responsabilidade civil, que garante o cumprimento de todas as obrigações decorrentes da lei e permite subscrever um conjunto de coberturas adicionais de acidentes pessoais, acidentes com os cães de caça e danos às armas; e (iii) o seguro de embarcações de recreio que, em caso de acidente náutico, garante a cobertura dos prejuízos causados a terceiros e permite segurar os danos sofridos pela embarcação e pelos seus ocupantes;

- **Seguros para Outros Imprevistos** – Esta categoria baseia-se na proteção e segurança, através de opções de seguros contra imprevistos de acidentes pessoais e laborais. Assim, a oferta divide-se em seguro de acidentes pessoais, seguro de responsabilidade civil e seguro de serviços domésticos.

2.6 Produtos Prestígio

A oferta de produtos prestígio, disponibilizada no Banco BPI, apresenta-se como uma forma alternativa de os clientes adquirem produtos não financeiros a crédito. O BPI estabelece inúmeras parcerias com marcas de renome. Exemplo disso, são os produtos ilustrados na **Figura 23**, da esquerda para a direita: iPhone 11 256 GB; relógio para senhora Tissot Amália em ouro; e o serviço de mesa *Blue Ming* da Vista Alegre. A comercialização deste tipo de produtos é feita a partir da realização de um crédito pessoal BPI.



Figura 23 – Exemplos de produtos Prestígio

Fonte: www.bancobpi.pt

Os Produtos Prestígio BPI enquadram-se na gama de luxo devido às marcas, diferenciação e qualidade dos produtos. Por vezes, o banco realiza demonstrações, nas principais agências, de forma a que os clientes tenham a oportunidade de adquirir determinados produtos ao vivo. Um bom exemplo deste tipo de ações são as demonstrações Eugénio Campos. Esta parceria entre o joalheiro e o banco permite que os clientes, que já adquiriram produtos Eugénio Campos através do crédito BPI, possam conhecer o joalheiro, ver e experimentar as suas

coleções ao vivo. Estas ações de marketing, muitas das vezes, têm uma campanha associada, como por exemplo, a compra de joias a uma taxa de juro de 0%.

Habitualmente, os clientes BPI podem adquirir a oferta de produtos prestígio numa agência ou nas plataformas digitais do banco. As categorias disponíveis são as seguintes:

- Acessórios;
- Casa;
- *Gaming*;
- Gadgets;
- Joalheiros;
- Lazer;
- Mobilidade;
- Moedas e Colecionismo;
- Relógios;
- Tecnologias;
- Vinhos e Sabores.

3. Medidas Económicas Aplicadas face à Covid-19

3.1 Enquadramento

Em março de 2020, chegou a Portugal a mais recente ameaça à vida humana, o novo coronavírus. O elevado risco e a completa desorientação de organizações e indivíduos, levou o Governo a decretar um conjunto medidas intensas em todas as áreas. O presente capítulo tem como objetivo descrever a situação que o país vive atualmente e dar a conhecer as medidas aplicadas no setor bancário durante a pandemia.

O novo coronavírus foi identificado em dezembro de 2019 na cidade de Wuhan, na China, após mais de duas dezenas de casos de pneumonia invulgar. Nesta altura, ninguém punha sequer a hipótese de Portugal vir a sofrer com tal problema, contudo, o desconhecimento sobre a origem, os efeitos e a forma de combater a doença fez com que esta progredisse a um ritmo efusivo, desencadeando uma epidemia mundial. A 11 de março de 2020, duas semanas depois da Covid-19 atingir todos os continentes, tendo sido registados 118 mil casos, dos quais, 4 291 mortais, a Organização Mundial de Saúde (OMS) decreta a situação como uma pandemia, devido à propagação global e ao facto de a maioria dos indivíduos não possuírem qualquer tipo de imunidade. As pandemias estão associadas a uma grande disrupção social que colocam sobre uma enorme pressão os serviços de saúde. À mesma data, a Europa já era um dos principais focos da doença, com países como a Itália e a Espanha a registar mais de mil casos confirmados (TVI24, 2020a).

O novo vírus possui características muito particulares que facilitam a sua propagação. A sua transmissão pode acontecer de duas maneiras diferentes: (i) direta - após o contacto próximo com um indivíduo infetado, que transmite o vírus a partir de gotículas libertadas pelas suas vias respiratórias, atingindo diretamente o outro; ou (ii) indireta - através do contacto com objetos e/ou superfícies infetadas, levando posteriormente as mãos aos olhos, nariz ou boca. O período de incubação, estimado de um a quatorze, também facilita a propagação, uma vez que muitos doentes já são portadores do vírus, mas ainda não manifestam sintomas. Os principais sintomas são a tosse, febre, dores de garganta, cansaço e dores musculares. Até à data, não existe um tratamento e/ou vacina como meio de combate à Covid-19, pelo que a

terapêutica realizada é dirigida aos sintomas que os doentes apresentam. Todos os indivíduos correm risco de contrair a doença, contudo os principais afetados são os idosos, com idade superior a setenta anos, os indivíduos com doenças crónicas, os asmáticos e os imunodeprimidos.

A Direção-Geral de Saúde (DGS,2020) recomenda que todos os cidadãos sigam medidas de proteção, higiene e etiqueta respiratória, das quais se destacam:

- Tapar as vias respiratórias quando espirrar ou tossir, com um lenço de papel ou com o antebraço, e deitar o lenço de papel no lixo;
- Lavar as mãos com frequência com água e sabão ou com solução à base de álcool a 70%;
- Evitar tocar na face com as mãos;
- Cumprir o distanciamento social;
- Usar máscara comunitária em espaços fechados ou com elevado número de indivíduos;
- Em caso de sintomas, ligar para a linha saúde 24, evitando deslocações a hospitais.

A vulnerabilidade de todos os cidadãos é inegável e, como tal, continua a ser necessário encontrar soluções para mitigar este predador.

Em Portugal, o primeiro caso registou-se a 2 de março, no Norte do país. Com a pandemia a evoluir, grande parte dos portugueses optou por ficar em casa, quando possível, antes ainda de qualquer medida restritiva ser implementada. A 12 de março de 2020, o Governo anunciou o encerramento das escolas e discotecas, implementou restrições nos centros comerciais, restaurantes e serviços públicos e proibiu o desembarque de passageiros de cruzeiros. Quatro dias depois, foi feito o controlo das fronteiras terrestres com postos de passagem exclusivos para trabalhadores e mercadorias. O anúncio de estado de emergência, feito a 18 de março, pelo Senhor Presidente da República, veio implementar novas formas de combate da pandemia, numa altura em que o país já contava com 642 casos confirmados e 2 mortos (TVI24, 2020a; RTP Notícias, 2020). O estado de emergência trata-se de um estado excecional, previsto na Constituição, que tem como finalidade adotar medidas para a proteção da saúde pública. Através da declaração deste estado, o Governo tem capacidade para executar as seguintes medidas (Governo, 2020a):

1. *“Confinamento compulsivo no domicílio ou em estabelecimento de saúde;*

2. *Estabelecimento de cercas sanitárias;*
3. *Interdição das deslocações e da permanência na via pública injustificadas;*
4. *Requisição de serviços e utilização de bens móveis e imóveis de unidades de prestação de cuidados de saúde, de estabelecimentos comerciais e industriais, de empresas e outras unidades produtivas;*
5. *Imposição da abertura, laboração e funcionamento de empresas, estabelecimentos e meios de produção;*
6. *Encerramento ou limitação às atividades de empresas, estabelecimentos e meios de produção;*
7. *Imposição a colaboradores de entidades públicas ou privadas de se apresentarem ao serviço e, se necessário, passarem a desempenhar as suas funções em local diverso, em entidade diversa e em condições e horários de trabalho diversos dos que correspondem ao vínculo;*
8. *Suspensão do direito à greve;*
9. *Controlos transfronteiriços;*
10. *Limitação ou proibição de realização de reuniões ou manifestações que, pelo número envolvido, potenciem a transmissão do novo Coronavírus;*
11. *Limitação ou proibição de realização de celebrações de cariz religioso e de outros eventos de culto que impliquem uma aglomeração de pessoas;*
12. *Proibição de resistir às ordens emanadas pelas autoridades públicas competentes.”*

Importa referir que o estado de emergência tem uma duração de quinze dias. Pondo-se o caso de haver necessidade de renovar o estado de emergência, este ato pode ser levado a cabo por iniciativa do Senhor Presidente da República que, depois da averiguação da evolução da doença, em reunião com especialistas e epidemiologistas, toma uma decisão após consultar o Governo. Em Portugal, o estado de emergência foi renovado duas vezes, ou seja, o país viveu com as restrições enumeradas acima de 19 de março a 2 de maio (Governo, 2020a).

Com a implantação do estado de emergência, os primeiros danos na economia nacional começaram a surgir. Como tal, foi necessário elaborar um conjunto de soluções de apoio social e económico, com vista a evitar a destruição do tecido empresarial português e proteger o emprego e o rendimento das famílias.

A pandemia da Covid-19 tem vindo a afetar todos os cidadãos, incluindo a aluna que se encontrava a realizar o estágio curricular no Banco BPI desde o dia 2 de março de 2020, dia em que se registou o primeiro caso de Covid-19 em Portugal. Como ilustra o **Gráfico 1**, à medida que os dias de estágio decorriam, o número de casos no país aumentava. A 13 de março, e após confirmação de encerramento de todos os estabelecimentos de ensino, a entidade bancária decidiu suspender o estágio.

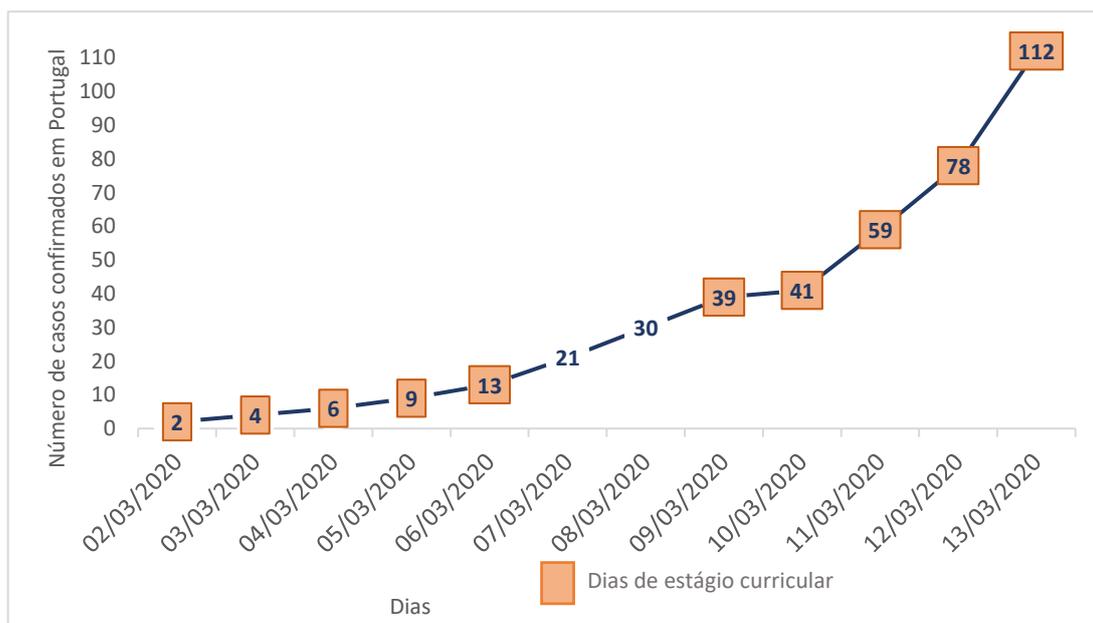


Gráfico 1 – Evolução do número de infetados por Covid-19 durante o estágio

Fonte: Elaboração Própria.

No presente momento, vigora em Portugal a situação de calamidade, com o propósito de continuar a implementar medidas preventivas para recuperar, de forma gradual, a normalidade. A principal diferença entre estado de emergência e a situação de calamidade, prende-se com o facto de o estado de emergência ser um mecanismo excecional de último recurso, e a situação de calamidade um mecanismo legal que permite implementar medidas restritivas, ainda que menos limitativas.

Aquando da declaração da situação de calamidade, o Governo anunciou um calendário de desconfinamento, que pode ser consultado no **Anexo 2**, para a reabertura da sociedade e da economia de forma gradual. As novas normas entram em vigor de quinze em quinze dias, após reavaliação da situação pandémica, podendo ser determinada a prorrogação das normas aplicadas até então. Na situação de calamidade, continuam a vigorar as regras de

confinamento obrigatório para indivíduos infetados ou em vigilância ativa, a proibição de eventos ou ajuntamentos com mais de dez pessoas e o dever cívico de recolhimento obrigatório (Governo, 2020b). Os tempos atuais são de confusão, batalha, adaptação e superação. A proteção de todos começa na proteção de cada um.

3.2 Medidas Excepcionais de Apoio às Empresas e Famílias

Os tempos inesperados que enfrentamos, para conter a propagação do novo coronavírus, exigiram um enorme esforço para a economia portuguesa. O distanciamento social e o encerramento da maior parte das atividades económicas colocaram as empresas e as famílias sobre grande pressão.

De modo a proteger rendimentos e empregos necessários à aguardada retoma da atividade económica, o Governo aprovou um pacote de medidas para aliviar a tesouraria das empresas e apoiar a manutenção de postos de trabalho. Este pacote garante que parte do rendimento das famílias, impossibilitadas de trabalhar devido ao encerramento ou diminuição da atividade das empresas, seja assegurado. De acordo com os comunicados do Conselho de Ministros, apresentam-se algumas das principais medidas de apoio tomadas durante o estado de emergência (DGPI, 2020):

- *Lay-off* simplificado;
- Moratórias de crédito;
- Linhas de crédito para apoiar as empresas;
- Regime excecional e temporário de isenção do pagamento de contribuições à Segurança Social;
- Medidas de aceleração de pagamentos às empresas pela Administração Pública;
- Prorrogação de prazos de pagamentos de impostos e outras obrigações declarativas;
- Alteração das regras gerais de aplicação dos fundos europeus de modo a permitir a antecipação dos pedidos de pagamento;
- Plano extraordinário de formação do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP);
- Incentivo financeiro para apoio à normalização da atividade empresarial;

- Medidas de redução temporária do período laboral;
- Apoio extraordinário à manutenção de contratos de trabalho;
- Subsídio de doença ou de assistência a filho e/ou neto;
- Justificação de faltas motivadas pelo apoio à família;
- Suspensão dos prazos dos contratos de arrendamento;
- Facilitar e fomentar a utilização de instrumentos de pagamento eletrónicos;
- Alteração das regras gerais de aplicação dos fundos europeus de modo a permitir a antecipação dos pedidos de pagamento;
- Plano extraordinário de formação do IEFP;
- Incentivo financeiro para apoio à normalização da atividade empresarial.

Neste período de calamidade, todos os agentes económicos são chamados a intervir, de forma a garantir a sustentabilidade da economia nacional. O sistema financeiro assume um papel primordial no combate aos efeitos da pandemia. O sucesso de algumas medidas depende da atuação da banca portuguesa, uma vez que os bancos são os principais responsáveis por fazer chegar o dinheiro às empresas e às famílias. Deste modo, os bancos têm um especial dever de participação pela sua função essencial de financiamento económico.

Nos subpontos 3.2.1 (moratórias de crédito) e 3.2.2 (linhas de crédito) serão analisadas, com maior pormenor, as medidas governamentais que se relacionam com o setor bancário. Em conjunto, serão também apresentadas algumas das medidas extraordinárias de apoio do BPI às empresas e às famílias.

3.2.1 Moratórias de Crédito

De uma forma simples, as moratórias de crédito são soluções que possibilitam adiar o pagamento de prestações, ou seja, uma moratória de seis meses significa uma pausa no plano de pagamento das prestações durante seis meses, com o conseqüente alargamento do prazo do empréstimo pelo mesmo período. As moratórias podem ser de capital e juros ou apenas de capital. Uma moratória de capital significa que o cliente continua a pagar os juros relativos às prestações que estão suspensas. Neste caso, existe uma redução significativa do valor da prestação, uma vez que a parte relativa ao capital está suspensa. Por sua vez, uma moratória

de capital e juros significa uma pausa na prestação completa, de juros e capital. Importa referir que uma prestação é constituída por uma parte do capital emprestado à qual é somada uma parte dos juros a pagar pela utilização do capital.

3.2.1.1 Moratórias de Crédito Legais

Para atenuar o impacto do surto de Covid-19, o Governo estabeleceu moratórias de crédito perante as instituições financeiras. Segundo o Decreto-Lei nº 10-J/2020, de 26 de março (PCM, 2020b), as moratórias de crédito fazem parte de um conjunto de medidas de proteção dos créditos, no âmbito da pandemia, e têm como objetivo auxiliar as empresas, famílias e Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS). A moratória legal pode ser aprovada até 30 de setembro de 2020, e permite que os contratos de crédito sejam suspensos. Em consequência, será alargado o prazo do empréstimo por seis meses, garantindo assim a continuidade do financiamento em eventuais incumprimentos decorrentes da diminuição da atividade económica. As moratórias legais são de capital e juros, contudo é possível optar por moratórias apenas de capital (Governo, 2020c).

Para particulares, a moratória destina-se ao crédito habitação, aliviando as famílias portuguesas de pagar as prestações dos empréstimos para habitação própria permanente. Para requerer a moratória, é necessário comprovar uma das seguintes condições: (i) desemprego; (ii) isolamento profilático; (iii) situação de doença; (iv) assistência a filhos ou netos; (v) situação de *lay-off*; ou (vi) ser trabalhador de uma empresa que tenha sido encerrada durante o estado de emergência. Para além disso, os cidadãos abrangidos pela moratória têm de ter domicílio em Portugal (Governo, 2020c).

No caso das empresas, o principal objetivo das moratórias é preservar as condições para a manutenção da atividade após a crise pandémica. Deste modo, a moratória de seis meses incide sobre as operações de crédito fundamentais à atividade da empresa e aos empréstimos contraídos, à exceção de: (i) crédito ou financiamento para compra de valores mobiliários ou aquisição de posições em outros instrumentos financeiros; (ii) créditos concedidos a beneficiários de regimes, subvenções ou benefícios, designadamente fiscais, para fixação de residência em Portugal, incluindo para a atividade de investimento, com exceção dos cidadãos abrangidos pelo Programa Regressar; e (iii) crédito concedido para utilização

individual através de cartões de crédito. A moratória pode ser requerida por ENI, Pequenas e Médias Empresas (PME), IPSS, empresas do sector não financeiro, associações sem fins lucrativos e entidades da economia social. Para tal, as entidades têm de ter sede em Portugal e a sua situação regularizada junto da Autoridade Tributária e Aduaneira e da Segurança Social, não contando para este efeito as dívidas constituídas no mês de março de 2020. Contudo, as entidades com incumprimentos superiores a noventa dias não poderão requerer este apoio (Governo, 2020c).

Para requerer uma moratória legal, o cliente terá de preencher uma declaração de adesão, acompanhada dos devidos comprovativos da situação em que se encontra, junto da entidade que lhe concedeu o crédito. A supervisão e fiscalização é da responsabilidade do Banco de Portugal (Governo, 2020c).

Para além da suspensão do pagamento das prestações, o Decreto-Lei nº 10-J/2020, de 26 de março de 2020 (PCM, 2020b), prevê ainda a prorrogação de todos os contratos de crédito vigentes a 27 de março de 2020 e a proibição de renovação, total ou parcial, de linhas de crédito contratadas e empréstimos concedidos.

3.2.1.2 Moratória de Crédito BPI

No que respeita ao Banco BPI, para além das moratórias legais, os clientes têm ao seu dispor alternativas para adiar o pagamento das suas prestações, em vários tipos de crédito e com prazos mais alargados.

A moratória **APB BPI Covid-19**, disponível para particulares, pretende criar uma opção complementar à moratória legal e apoiar os clientes que sintam constrangimentos financeiros decorrentes da pandemia. A moratória BPI APB Covid-19 nasce de um protocolo celebrado entre o banco e a Associação Portuguesa de Bancos (APB), que se destina a apoiar particulares nos produtos de crédito habitação ou crédito imobiliário, financiamento automóvel e crédito pessoal. Para o crédito habitação, a moratória corresponde a uma moratória de capital e juros com uma duração de seis meses, sendo o prazo do empréstimo estendido por mais seis meses.

Contudo, se o cliente desejar, pode optar pela mesma moratória apenas para uma suspensão das prestações de capital, continuando a pagar os juros. Ao contrário da moratória legal, a moratória disponível no BPI para crédito habitação pode ser usada para uma segunda habitação (TVI24, 2020b). Para o crédito pessoal e financiamento automóvel, a moratória corresponde a uma moratória de capital e juros, contudo, é possível optar por uma moratória apenas de capital, com uma duração de doze meses e com o consequente alargamento do prazo do empréstimo pelo mesmo período. Para aceder à moratória, os clientes têm de ter subscrito um dos seguintes produtos e serviços do BPI (BPI, 2020f):

- Crédito habitação e outro crédito imobiliário a consumidores que não se enquadre na moratória governamental;
- Operações de financiamento automóvel, com ou sem fins particulares, cujo montante inicial de crédito seja inferior a 75 mil euros;
- Operações de crédito pessoal com ou sem fins particulares, cujo montante inicial de crédito seja inferior a 75 mil euros.

Para além disso, os clientes BPI terão de demonstrar que se encontram nas seguintes condições de forma cumulativa (BPI, 2020f):

- Um dos elementos do agregado familiar do cliente foi afetado pelos efeitos da pandemia, numa das seguintes situações: (i) desemprego; (ii) isolamento profilático; (iii) situação de doença; (iv) assistência a filhos ou netos; (v) redução temporária de rendimentos, em mais de 20%; (vi) suspensão ou redução do período laboral normal; (vii) ser trabalhador elegível de apoio extraordinário à redução da atividade económica de trabalhador independente; e/ou (viii) ser trabalhador de uma empresa que tenha sido encerrada durante o estado de emergência;
- Clientes em mora ou incumprimento, à data de 18 de março de 2020, num período superior a noventa dias nas operações de crédito à habitação ou crédito imobiliário, nas operações de crédito pessoal ou financiamento automóvel e não terem sido objeto de ação de execução pelo banco;
- Clientes que se encontrem em situação de insolvência, suspensão ou cessação de pagamentos.

De salientar que os seguros não fazem parte das prestações e, como tal, os respetivos prémios, quando os seguros estão associados aos empréstimos objeto de uma moratória,

continuam a ser debitados mensalmente como habitual. A moratória APB Covid-19 pode ser requerida, até dia 30 de junho de 2020, numa agência ou através do canal digital BPI Net (BPI, 2020f).

No caso das empresas, o BPI oferece a possibilidade de os clientes subscreverem uma moratória adicional de capital pelo período de doze meses, com o alargamento do prazo do empréstimo pelo mesmo período. Como os juros continuam a ser pagos pelo cliente, a dívida não aumenta e o valor da prestação também não sofre alterações (BPI, 2020g).

3.2.2 Linhas de Crédito

Em termos gerais, as linhas de crédito são uma forma de liquidez, com o intuito de ajudar as entidades a realizar investimentos e a responder a crises económicas. As linhas de crédito têm como objetivos facilitar o acesso ao crédito bancário e melhorar as condições de financiamento das empresas, através de mecanismos de garantia do Sistema Nacional de Garantia Mútua, numa parceria com as instituições de crédito portuguesas. As garantias são uma forma de responsabilização pela satisfação de determinadas obrigações, dentro das condições acordadas (montante, prazo, finalidade, comissões e contragarantias), caso se verifique incumprimento por parte do devedor.

3.2.2.1 Linhas de Crédito Legais

A 18 de março de 2020, o Governo anunciou um conjunto de linhas de crédito para apoiar a tesouraria das empresas atingidas pelo impacto do novo coronavírus. Em conjunto com as entidades bancárias, foram disponibilizadas cinco linhas de crédito, às quais acresce uma linha de âmbito geral, com garantias do Estado, que abrangem todos os setores económicos. As principais características destas linhas são o período de amortização de quatro anos e um período de carência até ao final de 2020. De seguida, apresenta-se um resumo das linhas de crédito governamentais (Governo, 2020c).

- **Linha de crédito para a indústria**

A linha de crédito para a indústria destina-se a empresas nas áreas dos têxteis, vestuário, calçado, indústrias extrativas e de fileira da madeira e cortiça, que apresentem uma situação

líquida positiva no último balanço aprovado ou uma regularização em balanço intercalar. Esta linha apresenta 4,5 mil milhões de euros disponíveis, dos quais 550 mil euros serão para micro e pequenas empresas. Os montantes máximos que cada empresa pode usar são definidos de acordo com a sua estrutura. Assim, uma microempresa pode usar 50 mil euros, uma pequena empresa pode usar 500 mil euros, uma média empresa pode usar 1500 mil euros e as *Small Mid Cap e Mid Cap*⁵ podem usar, no máximo, 2 milhões de euros.

O prazo da operação é até seis anos, com uma carência de capital de um ano e meio. Esta operação só está disponível para o financiamento das necessidades de tesouraria. A garantia mútua e a contragarantia também dependem da estrutura das empresas; as *Small Mid Cap e Mid Cap* têm até 80%, as micro e pequenas empresas têm até 90% e as restantes 100%. As empresas que recorrem a este tipo de apoio têm de ter a sua situação regularizada junto da Segurança Social e da Autoridade Tributária e Aduaneira e não poderão ter incidentes junto da banca e do Sistema de Garantia Mútua (GGDP, 2020); (Governo, 2020c).

- **Linha de crédito para microempresas do setor do turismo**

Linha de crédito para microempresas do setor do turismo que totalizem até dez postos de trabalho, com um balanço ou volume de negócios anual inferior a dois milhões de euros. Esta linha de crédito apresenta 60 milhões de euros disponíveis e cada microempresa pode usar, no máximo 20 mil euros. Este valor será repartido por mensalidades de 750 euros por cada posto de trabalho, existente à data de 29 de fevereiro de 2020, durante três meses.

O prazo da operação é de três anos e inclui um ano de carência. A garantia corresponde à fiança pessoal de um sócio da sociedade sem quaisquer juros. Para aderir à linha de crédito, as microempresas terão de demonstrar que: (i) a sua atividade foi afetada pela pandemia; (ii) não foram condenadas, nos últimos dois anos, por despedimentos ilegais de grávidas, puérperas ou lactantes; (iii) não se encontram numa situação de dificuldade; (iv) não foram objeto de sanção, nos últimos dois anos, pela utilização de mão-de-obra legalmente sujeita ao pagamento de impostos e contribuições; e (v) estão licenciadas para o exercício da atividade e registadas no Registo Nacional de Turismo (DGPIJ, 2020; Governo, 2020c).

⁵ As *Small Mid Cap e Mid Cap* são empresas de média capitalização que não sendo PME, empregam até três mil trabalhadores (IAPMEI, 2020).

- **Linha de crédito para o setor da restauração e similares**

A linha de crédito para o setor da restauração e similares destina-se a empresas deste setor que iniciaram a sua atividade há menos de doze meses ou que apresentem uma situação líquida positiva no último balanço aprovado ou uma regularização em balanço intercalar. Esta linha apresenta 600 milhões de euros disponíveis, dos quais 270 milhões de euros serão para micro e pequenas empresas, sendo que cada empresa poder usar, no máximo, 1,5 milhões de euros (DGPIJ, 2020; Governo, 2020c).

O prazo da operação é até quatro anos, com uma carência de capital e juros de um ano. A garantia de capital em dívida vai até 90% com uma contragarantia de 100%. A modalidade de taxa de juro pode ser fixa ou variável e acresce o *spread* de 1% para o primeiro ano; 1,25% entre o primeiro e o terceiro ano; ou 1,5% para mais de três anos. Para aderir a esta linha de crédito, as empresas terão de demonstrar que se comprometeram a manter postos de trabalho permanentes, até à data de 31 de dezembro de 2020, e não promoveram, nem vão promover, despedimentos coletivos ou despedimento por extinção do posto de trabalho. As empresas que recorrem a este apoio têm de ter a sua situação regularizada junto da Segurança Social e da Autoridade Tributária e Aduaneira e não poderão ter incidentes junto da banca e do Sistema de Garantia Mútua (DGPIJ, 2020; Governo, 2020c).

- **Linha de crédito para agências de viagem, animação turística, organização de eventos e similares**

Esta linha de crédito destina-se a empresas do setor da animação turística, agências de viagem, organização de eventos e similares que apresentem as mesmas características da linha de crédito descrita anteriormente. A única diferença reside no valor de crédito disponível, ou seja, esta linha apresenta 200 milhões de euros disponíveis, dos quais 75 milhões de euros serão para micro e pequenas empresas e cada empresa poder usar, no máximo, 1,5 milhões de euros (DGPIJ, 2020; Governo, 2020c).

- **Linha de crédito para empresas de turismo**

Esta linha de crédito destina-se a empresas de turismo, incluindo empreendimentos e alojamentos turísticos, que apresentam os mesmos padrões da linha de crédito para o setor da restauração e similares. A diferença entre estas duas linhas, reside no capital disponibilizado para este segmento de empresas. Dos 900 milhões de euros disponíveis, 300

milhões de euros serão para micro e pequenas empresas, sendo que cada empresa poder usar, no máximo, 1,5 milhões de euros (DGPIJ, 2020; Governo, 2020c).

- **Linha de crédito capitalizar 2018 – Covid-19**

A linha de crédito capitalizar 2018 destina-se a PME que apresentem uma situação líquida positiva no último balanço aprovado ou uma regularização em balanço intercalar. Esta linha apresenta 400 milhões de euros disponíveis e cada empresa poder usar, no máximo, 1,5 milhões de euros. O prazo da operação para o fundo de maneiio é de quatro anos e para a tesouraria é de um a três anos. A garantia de capital em dívida vai até 80% com uma contragarantia de 100%. A modalidade de taxa de juro pode ser fixa ou variável acrescendo o spread estipulado. As empresas que recorrem a este apoio têm de ter a sua situação regularizada junto da Administração Fiscal, da Segurança Social e não poderão ter incidentes junto da banca. A 6 de maio de 2020, esta linha de crédito já se encontrava encerrada (DGPIJ, 2020; Governo, 2020c).

3.2.2.2 Linhas de crédito BPI

No que respeita às linhas de crédito BPI, o banco anunciou medidas extraordinárias para ajudar as empresas e as famílias, durante a pandemia Covid-19, que acrescem à oferta do Estado. Todavia, para usufruir desta oferta, será necessário que o cliente tenha a sua situação regularizada junto do banco.

As PME, assim como os ENI, terão a possibilidade de aumentar as linhas de crédito, de curto prazo, já pré-aprovadas pelo banco, de forma a melhorar a situação atual de liquidez e tesouraria. Nas linhas de crédito legais, o BPI adianta até 20% do valor aprovado aos seus clientes (BPI, 2020c).

Para os particulares, o BPI realizou um aumento das linhas de crédito pessoal pré-aprovadas, de modo a responder mais rapidamente aos novos desafios das famílias (BPI, 2020c).

3.2.3 *Lay-off* Simplificado

O regime de *lay-off*, já previsto no Código do Trabalho, é uma das medidas que está a ter um maior impacto nas empresas e, apesar de não ser concedida pela banca, a sua análise releva-se pertinente, ainda que estenda o âmbito do presente documento.

Nesta fase excepcional, as empresas suspenderam ou reduziram de forma drástica a sua atividade, por determinação do Governo ou devido a um elevado abrandamento da procura. O regime de *lay-off* simplificado, publicado na Portaria nº 71-A/2020, de 15 de março (MTSSS, 2020a), e posteriormente alterado pela Portaria nº 76-B/2020, de 18 de março (MTSSS, 2020b), tem como objetivo mitigar situações de crise empresarial e manter postos de trabalho. Para recorrer a este apoio junto da Segurança Social, a empresa tem de se apresentar numa das seguintes situações de crise (Governo, 2020c):

- Paragem total ou parcial da atividade da empresa, suspensão ou cancelamento de encomendas;
- Encerramento total ou parcial da empresa, decorrente do dever de encerramento previsto no Decreto-Lei n.º 2-A/2020, de 20 de março (PCM, 2020a);
- Quebra abrupta de pelo menos 40 % da faturação, no período de trinta dias anterior ao do pedido, sendo necessária a referência da média mensal de faturação nos dois meses anteriores ao período, ou face ao período homólogo do ano anterior. Para as empresas que tenham iniciado a atividade há menos de doze meses, a média considerada será a desse período.

Para além das situações enumeradas anteriormente, a empresa que recorre a este apoio tem de ter a sua situação regularizada junto da Autoridade Tributária e Aduaneira e da Segurança Social. O *lay-off* tem a duração de trinta dias, podendo ser prolongado até um máximo de três meses (Governo, 2020c).

No que respeita aos trabalhadores, as empresas abrangidas pelo *lay-off* estão proibidas de despedir trabalhadores, seja por despedimentos coletivos ou por extinção de posto de trabalho até sessenta dias após a concessão do apoio. Para assegurar os rendimentos dos trabalhadores destas empresas, existe o apoio extraordinário à manutenção de contrato de trabalho em situação de crise empresarial. Este apoio consiste num mecanismo financeiro

extraordinário atribuído à empresa, por trabalhador, e que se destina apenas ao pagamento de remunerações durante períodos de redução temporária de horários de trabalho ou suspensão dos contratos de trabalho, aplicando-se apenas a trabalhadores por conta de outrem.

Assim, a empresa recebe 70% de 2/3 da retribuição normal ilíquida de cada trabalhador abrangido, até ao limite de € 1 333,5 por trabalhador. Se a empresa reduzir o período normal de trabalho, a compensação é atribuída na medida do necessário para assegurar o montante mínimo de 2/3 da remuneração normal ilíquida do trabalhador, ou o valor da Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG)⁶ correspondente ao seu período normal de trabalho, consoante o que for mais elevado. Importa ainda referir que, durante a aplicação do apoio, a empresa não terá de pagar as contribuições para a Segurança Social, mantendo-se apenas obrigatória a quota de 11% relativa aos trabalhadores (Governo, 2020c).

Para além deste apoio, existe ainda a possibilidade de as empresas acederem ao plano extraordinário de formação. Este plano destina-se aos trabalhadores abrangidos, sob a forma de bolsa para formação profissional a tempo parcial, mediante um plano de formação do IEFP. O IEFP paga uma bolsa igual a 30% do valor do Indexante de Apoios Sociais (€ 132,6), que se destina ao trabalhador e à empresa, em partes iguais (€ 65,8). A formação é organizada pelo IEFP, em articulação com a empresa, não podendo ultrapassar 50% do horário de trabalho, e será realizada à distância se as condições o permitirem (Governo, 2020c).

Outra possibilidade disponível às empresas é o incentivo financeiro extraordinário para apoio à normalização da atividade. As empresas que beneficiaram do apoio extraordinário à manutenção de contrato de trabalho ou do plano extraordinário de formação, podem requerer a este incentivo que corresponde à RMMG multiplicada pelo número de trabalhadores e paga de uma só vez. Este incentivo, concedido pelo IEFP, tem como finalidade apoiar

⁶ A Remuneração Mínima Mensal Garantida corresponde ao valor monetário mínimo retribuído mensalmente ao trabalhador pela sua atividade profissional. Em 2020 o valor foi atualizado para € 635, conforme Decreto-Lei n.º 167/2019, de 21 de novembro (PCM, 2019).

financeiramente a normalização da atividade da empresa, quando se verificar a retoma da atividade (Governo, 2020c).

Se as empresas despedirem trabalhadores durante o regime de *lay-off*, terão de restituir à Segurança Social e ao IIEFP, o valor correspondente aos apoios financeiros extraordinários. As empresas podem ser fiscalizadas pelo Estado a qualquer momento. Segundo o Gabinete de Estratégia e Planeamento do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (JN, 2020a), desde 31 de março até 4 de maio, registaram-se 102.489 pedidos de *lay-off* simplificado, o que representa uma potencial ajuda a trabalhadores superior a 1,2 milhões de euros.

3.2.4 Alterações Excepcionais na Forma de Pagamentos

Para além das moratórias e linhas de crédito referidas anteriormente, o Governo estabeleceu no Decreto-Lei n.º 10-H/2020, de 26 de março (PCM, 2020c), medidas temporárias e excepcionais sobre as formas de pagamento.

No atual contexto de distanciamento social, é fundamental optar por opções de pagamento que permitam o menor contacto com superfícies onde eventualmente outras pessoas já tiveram contacto. De modo a facilitar e fomentar a utilização de instrumentos de pagamento eletrónico, em detrimento de meios de pagamento tradicionais, o Governo determinou que os estabelecimentos que possuem TPA não podem limitar e/ou recusar aceitar cartões para pagamento, independentemente do valor da operação. Os comerciantes não poderão cobrar comissões relativas à aceitação de pagamentos efetuadas nos TPA (Cavaleiro, 2020).

Também o limite máximo de pagamento, através da tecnologia *contactless*, será aumentado de modo a facilitar os pagamentos dos clientes. Por outro lado, as entidades bancárias não podem cobrar comissões em operações de pagamento com cartões ou pela utilização de TPA. Estas medidas visam mitigar os custos cobrados pelos bancos aos comerciantes pela disponibilização de TPA, estimulando-se assim a utilização dos cartões por parte dos clientes, mesmo que para pequenas quantias (Cavaleiro, 2020).

3.2.5 Outras Medidas Extraordinárias do BPI

Para além das medidas anunciadas pelo Governo, os bancos estão também a reforçar a sua oferta, de forma a apoiar os portugueses no combate aos impactos económicos do novo vírus. A 30 de março de 2020, o BPI anunciou um conjunto de medidas extraordinárias para apoiar os clientes. Para ajudar as empresas, cuja atividade se encontra afetada pela pandemia, o BPI adotou as seguintes medidas (BPI, 2020h):

- Suspensão da cobrança da mensalidade do TPA durante o período em que as empresas encerrarem por dificuldades temporárias;
- Isenção das comissões associadas ao BPI Net Empresas, assim como o alargamento dos serviços digitais, permitindo que o cliente subscreva todas as linhas de crédito e moratórias sem ter de realizar deslocações;
- Possibilidade de adquirir o cartão BPI Depósitos de forma gratuita, representando uma mais valia para o cliente, uma vez que este cartão permite efetuar depósitos nas zonas automáticas, com total flexibilidade e a qualquer hora do dia.

Para apoiar as famílias, cujo rendimento foi afetado pelo surto de Covid-19, o BPI implementou as subseqüentes medidas (BPI, 2020h):

- Seis meses gratuitos para novas adesões ao pacote de serviços básicos, que incluem todos os serviços necessários para realizar transações a partir de casa;
- Todos os clientes que vejam o seu salário habitual afetado pela crise pandémica, não terão alterações nas condições dos pacotes de contas básicas e crédito habitação, ou seja, as bonificações de *spread* do crédito habitação não serão penalizadas;
- Os clientes com a sua pensão domiciliada numa conta BPI podem dispor do seu dinheiro sem necessidade de esperar até dia 9, data habitual de pagamento. Com esta medida, o BPI contribuiu para proteger a população com idade superior a 65 anos, permitindo o levantamento faseado e evitando a aglomeração de pessoas no dia 9 de cada mês nas agências. Não serão cobradas quaisquer taxas de juro e o banco suportará todos os custos da antecipação;
- Os clientes que habitualmente levantam a sua pensão em numerário no BPI, serão contactados pelo banco para os informar de alternativas, evitando assim deslocações desnecessárias. Caso o cliente continue a preferir levantar a sua pensão em numerário

numa agência, será agendada uma hora de visita com o objetivo de reduzir a sua espera fora do domicílio e evitar que se gerem aglomerações.

Também a administração do BPI decidiu renunciar aos prémios de desempenho correspondentes ao exercício de 2020, assim como, em conjunto com o Grupo *CaixaBank*, suspender a distribuição dos dividendos correspondentes ao exercício de 2019. Com estas medidas, o BPI reforça a sua capacidade para colocar à disposição da economia, das empresas e das famílias portuguesas os recursos necessários para responder aos exigentes desafios, tendo em consideração a situação atual (BPI, 2020i; BPI, 2020j).

Também a fundação la Caixa está a desenvolver iniciativas para apoiar a sociedade, das quais se destacam: (i) o novo concurso Express do Programa Caixa Impulse, ao qual é destinado 1,5 milhões de euros, para projetos vinculados à COVID-19, na procura de novas vias no combate da atual pandemia; (ii) a doação, em articulação com o Ministério da Saúde, de mais de cem *tablets* às equipas hospitalares de todo o país, de modo a facilitar a comunicação entre os doentes e as suas famílias; e (iii) o apoio no desenvolvimento de ventiladores portugueses, pelo Centro de Engenharia e Desenvolvimento de Produto - CeiiA, com a colaboração da comunidade médica e científica, fundamentais para pessoas em estado mais grave da doença (BPI, 2020h).

O BPI aconselha os seus clientes a ficar em casa, contribuindo, dessa forma, para os esforços de contenção do coronavírus e atuando preventivamente na proteção de todos. Todas as agências BPI encontram-se a trabalhar de porta fechada desde o dia 16 de março de 2020, sugerindo assim que os clientes privilegiem o uso dos meios digitais ou o contacto telefónico para tratar de qualquer assunto com a entidade bancária (BPI, 2020h).

4. Análise da BPI App

A revolução tecnológica, ocorrida a partir da década de 90, encontra-se atualmente a viver a sua maior ascensão e desenvolvimento. Deste modo, o presente capítulo pretende demonstrar a relevância da transformação digital como fator essencial para o sucesso, bem como os desafios que esta traz para o setor bancário. Como tal, será analisada, com particular pormenor, uma das aplicações do Banco BPI, a BPI App.

4.1 Importância dos Meios Digitais no Setor Bancário

O desenvolvimento tecnológico fomentado pelo forte crescimento do acesso à Internet e pela facilidade de qualquer indivíduo ter acesso a um dispositivo eletrónico móvel, a um custo cada vez menor, veio revolucionar os padrões de consumo e expectativas dos consumidores em relação aos serviços bancários. Os *millennials*, geração nascida a partir dos anos 80, apresentam um padrão de relação com a tecnologia totalmente diferente das gerações anteriores. Esta geração procura uma instituição financeira com soluções modernas e seguras, onde tenha liberdade para gerir o seu dinheiro em qualquer lugar a baixos custos e sem ter necessidade de se deslocar para tomar decisões.

Muitas vezes, os clientes são reféns do atendimento presencial pois, sem conhecer toda a oferta da instituição, o cliente opta pelo produto sugerido por um colaborador, mas nem sempre este é o mais adequado às suas necessidades, visto que os colaboradores têm metas de vendas para determinados produtos. Se os clientes tiverem um acesso digital e simplificado à oferta, podem escolher qual o produto que pretendem em qualquer lugar. Para além disso, os novos consumidores procuram um atendimento personalizado, através de plataformas digitais, onde possam autorizar operações e esclarecer dúvidas, sem terem de obedecer a um horário de atendimento, que muitas das vezes não é compatível com o horário do próprio emprego, e que obriga a deslocações e filas de espera nas agências. Estas novas exigências levam a que as empresas financeiras modifiquem a sua oferta e invistam em opções digitais para sobreviver num mercado cada vez mais competitivo (Agostinho, 2016).

A explosão tecnológica criou uma maior pressão no setor financeiro, com a possibilidade de abertura de conta em qualquer país europeu, bem como o aparecimento de pequenas empresas que vieram transformar o modelo de negócios mais tradicional, dando origem, no setor financeiro, às *fintechs*, empresas de base tecnológica dedicadas à prestação de serviços financeiros. Estas empresas criam metodologias, através de recursos tecnológicos, que facilitam o controlo dos clientes sobre as suas operações financeiras, com custos reduzidos e baixos níveis de burocracia. Normalmente, as *fintech* são *start-ups* que desenvolvem a sua atividade de modo a colmatar uma limitação dos serviços financeiros tradicionais, através do uso da tecnologia.

Um bom exemplo deste tipo de empresas é a *PayPal*, que criou um serviço para que os clientes realizassem as suas compras *on-line*, sem terem de fornecer informações pessoais como os dados bancários, ao vendedor no ato da compra. O utilizador deste serviço pode fazer pagamentos e transferências de dinheiro sem que os seus dados sejam divulgados, uma vez que essa informação é apenas restrita à *PayPal*. Deste modo, é possível proteger os dados dos clientes e evitar fraudes. Outro exemplo é a *fintech* portuguesa *EuPago*, responsável pelos serviços *WB Way* e *Payshop* (InfoWester, 2020).

As novas tecnologias trazem novos concorrentes, e de forma a não perder clientes para outras empresas, o setor bancário tem desenvolvido soluções digitais que estejam de acordo com as preferências das novas gerações. Desta forma, ocorre uma disrupção significativa no modelo de negócio tradicional e na cultura interna das organizações, de modo a criar uma nova experiência ao cliente. Esta nova experiência é baseada no desenvolvimento de uma estratégia digital que impõe um novo modelo de interação entre o cliente e o banco, onde a comunicação presencial é alterada por soluções tecnológicas que permitem ao cliente optar por diversos meios, como por exemplo o uso de *smartphones*, *tablets* e computadores, na relação que estabelecem com o banco. O investimento em soluções digitais leva os bancos a ter de definir que serviços pretendem disponibilizar aos clientes e em que canais.

Contudo, estas mudanças podem ser vantajosas para os bancos, uma vez que o uso das tecnologias permite garantir resultados, maximizar a rentabilidade, melhorar o desempenho e angariar novos clientes. A digitalização da relação com os clientes gera uma enorme quantidade de dados que constituirão uma pegada digital. Será através destes dados que o

banco irá definir objetivos e estratégias. Por sua vez, o uso de soluções de *Big Data*⁷ permite às entidades armazenar as preferências dos clientes e utilizá-las, de forma a fornecer produtos personalizados, garantido a satisfação dos clientes. Atualmente, muitas instituições investem na transformação digital, não apenas para satisfazer os consumidores, mas também para serem líderes na inovação digital financeira (Agostinho, 2016).

Por outro lado, o setor bancário depara-se com novos problemas que surgiram com a transformação digital, como o aumento dos cibercrimes. O uso da banca digital levanta problemas de funcionamento dos sistemas e infraestruturas tecnológicas, como a sobrecarga dos sistemas, que podem pôr em causa a segurança dos dados dos utilizadores. Os ataques e fraudes por parte de entidades desconhecidas são outro dos problemas. Muitas vezes, os clientes recebem mensagens fraudulentas, por correio eletrónico, chamadas telefónicas e/ou mensagens de telemóvel, que têm como finalidade levar o cliente a divulgar informações pessoais, tais como palavras-passe e números de contas bancárias.

Também as mensagens de correio eletrónico associadas ao *phishing*⁸ pretendem induzir os clientes a clicar numa hiperligação, que os redireciona para uma página falsa na Internet. Nessa página, é-lhes pedido que preencham um conjunto de campos de informação para regularizar os seus dados pessoais na entidade bancária, caso não o preencham, a sua conta será bloqueada (BdP, 2020c). De forma a resolver este tipo de problemas, foram implementadas, pelas autoridades competentes, leis no domínio da proteção do consumidor, bem como políticas europeias que impõem o cumprimento de exigências regulamentares, de proteção de dados, de segurança, de fiabilidade dos sistemas informáticos e de mitigação de riscos.

De acordo com Relvas (2020), até 2021 os bancos terão de ter implementado as novas regras de pagamentos *on-line* com cartão, impostas pela nova diretiva europeia de pagamentos (*Payment Services Directive 2 - PSD2*). Esta diretiva tem como principais objetivos: (i)

⁷ Soluções de *Big Data* são soluções que permitem analisar grandes volumes de dados (Santos, 2018).

⁸ *Phishing* é um método que visa ludibriar as pessoas, levando-as a partilhar informações confidenciais, como palavras-passe ou outro tipo de dados sensíveis. As vítimas recebem um e-mail ou um SMS contendo um *link* que forja uma pessoa ou uma instituição em que elas confiam. A vítima é levada a clicar no *link* e a introduzir as informações pessoais, pensando que quem as vai receber é uma entidade de confiança (Malwarebytes, 2020).

reforçar os direitos dos consumidores nas compras *on-line* e em lojas físicas; (ii) reforçar os direitos dos consumidores na aquisição e subscrição de serviços digitais; (iii) facilitar o comércio de empresas portuguesas além-fronteiras; (iv) reforçar a confiança dos consumidores; e (v) oferecer o mesmo nível de proteção do consumidor quer em compras *on-line* quer em lojas físicas.

Os bancos passaram a ser obrigados a fazer uma autenticação forte dos clientes sempre que estes acedam *on-line* às suas contas, iniciem operações de pagamento eletrónico e efetuem ações à distância que envolvam risco de fraude ou abuso. Para tal, será necessário que a autenticação seja feita através de dois de três elementos ligados ao cliente: palavra-passe, mensagem enviada para o telemóvel ou impressão digital, garantindo assim uma autenticação forte. Com estas alterações, os dados impressos nos cartões, como a data de validade, o número do cartão e/ou o código CVV/CVC deixam de ser considerados válidos para autenticar os consumidores em compras realizadas na Internet. O Banco de Portugal, em colaboração com a EBA, será responsável por acompanhar e monitorizar os planos de migração dos prestadores de serviços de pagamento, de forma a assegurar o pleno cumprimento dos requisitos.

Em conclusão, as instituições bancárias devem continuar a trabalhar na transformação digital, sem esquecer os riscos associados. É imperativo que cada entidade defina uma política de segurança para mitigar e/ou eliminar os perigos da banca digital, de modo a oferecer ao cliente um serviço que não ponha em causa a sua privacidade e segurança. Uma política de comunicação forte que alerte os clientes para os perigos que correm nos serviços *on-line*, bem como a divulgação de boas práticas que estes devem adotar, pode ser o primeiro passo para a redução significativa de burlas e fraudes.

4.2 Canais Digitais BPI

Uma das principais prioridades para o BPI é o investimento na transformação digital, deste modo, a sua oferta física completa-se com a aposta nos canais virtuais, que se dividem em serviços de *homebanking* e aplicações móveis. Para as empresas é disponibilizado o BPI Net

Empresas e a aplicação BPI Empresas, enquanto que para os particulares é disponibilizado o BPI Net e a aplicação BPI App (BPI, 2020a).

De forma a melhorar o serviço prestado ao cliente, o BPI usa as tecnologias para aumentar a sua capacidade de resposta e disponibilizar uma oferta cada vez mais inovadora em multicanais. Segundo o Relatório e Contas de 2019 (BPI, 2020a), a transformação digital do banco assenta em três pilares: (i) melhorar a experiência do cliente através de soluções de *homebanking* e *mobile banking*; (ii) aumentar a utilização dos canais digitais por parte dos clientes; e (iii) desenvolver soluções digitais de mobilidade e apoio aos gestores comerciais. Na **Figura 24** é possível observar que em 2019, 674 mil clientes BPI utilizavam regularmente os serviços de banca digital e a BPI App contava com 401 mil utilizadores, dados que vêm comprovar uma penetração positiva dos canais digitais nos últimos quatro anos.

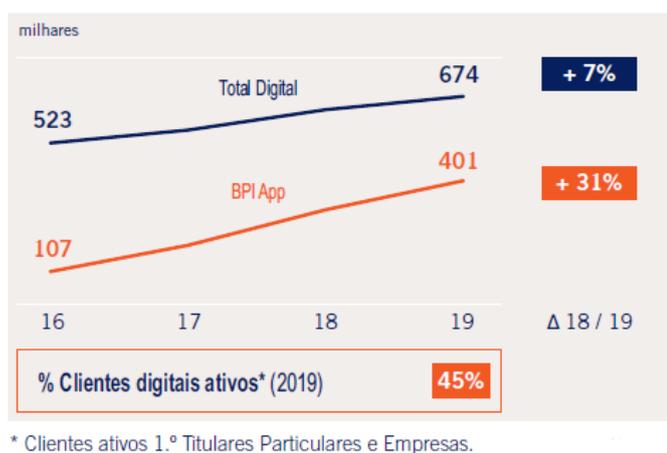


Figura 24 – Variação do número de utilizadores dos canais digitais do BPI, 2016 a 2019

Fonte: BPI (2020a).

A contínua inovação digital coloca o banco numa posição de destaque. De acordo com a DATA E e o BASEF, em 2019 o BPI ocupou o primeiro lugar na penetração em Internet e *mobile banking* para particulares e o segundo lugar na penetração em Internet *banking* para empresas, de entre os principais bancos portugueses.

Também a plataforma BPI GoNow demonstra o investimento do banco em tecnologia, mobilidade e eficiência nas redes comerciais (JN, 2020b). Com o uso da inteligência

artificial e *machine learning*,⁹ o BPI GoNow tem a capacidade de selecionar quais são as mensagens mais pertinentes para mostrar ao cliente, quando este usa os canais digitais do banco. Alertas de que o cliente tem uma autorização pendente ou de que terá um débito próximo na sua conta, são alguns dos exemplos de mensagens que estão disponíveis, num conjunto de mais de mil e quinhentas possibilidades. A personalização do serviço digital cria valor para o cliente, melhora a gestão do relacionamento entre o cliente e o banco e possibilita acompanhar as necessidades do utilizador, sugerindo-lhe produtos e serviços baseados nas suas preferências. Este tipo de tecnologias ajudam os gestores a tomar decisões, permitindo aumentar a capacidade de tratar grandes volumes de informação (*Big Data*) e melhorar continuamente a resposta aos clientes. Em 2019, o BPI GoNow venceu vários prémios nacionais e internacionais.

Para facilitar as vendas e melhorar a qualidade e conveniência dos serviços prestados, o banco desenvolveu a plataforma BPI GoBanking, que permite aos gestores desenvolver as suas atividades a qualquer hora e em qualquer lugar. A BPI GoBanking desmaterializa as assinaturas, recomendando a assinatura digital biométrica e promovendo uma experiência de atendimento mais rápida e eficiente. Para isso, as equipas comerciais possuem um posto de trabalho híbrido, constituído por um computador fixo e um *tablet*, reforçando a proatividade comercial e o serviço a clientes em mobilidade. Esta plataforma foi premiada pelo *Financial Innovation Awards* na categoria de “*Innovation in the delivery of financial products – planning and advice*” no ano de 2016 (JE, 2017).

4.2.1 Caracterização da BPI App

De modo a responder à crescente proliferação de dispositivos móveis e à necessidade da adoção, por parte das entidades bancárias, de soluções móveis para acompanhar a tendência dos mercados e dos concorrentes, o Banco BPI lançou, em 2012, a primeira aplicação para dispositivos móveis (BPI, 2013), a BPI App, atualmente disponível para as plataformas Android e iOS.

⁹ *Machine learning* é um método que automatiza a construção de modelos analíticos com base na análise de dados (EXPERT SYSTEM, 2020).

Em 2019, a BPI App foi totalmente renovada, apresentando um *design* mais moderno e funcional, em que o acesso à aplicação se torna mais simples e intuitivo, de modo a facilitar a vida dos utilizadores no quotidiano. Assim, o cliente tem ao seu dispor uma aplicação completa que lhe oferece soluções de crédito, seguros, poupança e investimento, para além das habituais funcionalidades de consulta, cartões, transferências e pagamentos. Na aplicação, o cliente BPI pode realizar simulações de crédito pessoal, bem como o respetivo pedido, tendo o dinheiro de imediato na conta (BPI, 2020k).

É também possível pedir a alteração de limites de crédito, alterar as opções de pagamento e as opções de pagamento de saldo ou reforço, pedir e ativar cartões, consultar o catálogo e encomendar produtos prestígio. No que respeita às poupanças e investimentos, o cliente pode consultar a oferta do banco, realizar subscrições, reforços e resgates de fundos de investimento e de produtos de reforma, bem como a criar e gerir de planos de poupança periódicos. A BPI App pode ser personalizada à medida de cada utilizador, através da configuração de alertas e notificações, definição de uma imagem de perfil e consulta e alteração de dados pessoais (BPI, 2020k).

A aposta na inovação levou o banco a desenvolver várias funcionalidades que facilitam a gestão do dinheiro dos clientes. O serviço “As minhas finanças”, disponibilizado na BPI App, ajuda a gerir todos os movimentos das contas e cartões com maior facilidade e rapidez. Todas as receitas e despesas são organizadas de forma automática e divididas em vinte categorias pré-estabelecidas, como por exemplo: saúde, transportes e restauração, onde o utilizador pode ainda criar três categorias à sua medida. É possível dividir uma despesa em várias categorias e alterar as categorias sempre que necessário. Para um maior controlo, o utilizador pode definir limites para as suas despesas e objetivos para as suas poupanças, saber a qualquer momento se os limites das despesas foram ultrapassados e/ou se alcançou os seus objetivos de poupança. Este serviço possibilita que o cliente saiba de uma forma simples de que forma gastou o seu dinheiro.

Outra nova solução é o serviço de contacto com o gestor, que permite ao cliente comunicar com o seu gestor e/ou assessor financeiro através de um *chat* disponibilizado na aplicação, possibilitando a troca de mensagens, a partilha de documentos e a autorização de operações de uma forma simples, rápida e segura. A BPI App faculta a visualização de todas as contas

dos clientes, mesmo que noutros bancos, sendo exequível realizar transferências dessas contas através da aplicação BPI. Para além disso, existem outras funcionalidades que merecem particular destaque (BPI, 2020k):

- Possibilidade de partilhar comprovativos de pagamentos e/ou transferências por e-mail, SMS ou outras opções;
- Possibilidade de agendar uma operação de forma pontual ou recorrente, definindo o montante, a data e a periodicidade;
- Possibilidade de personalizar os beneficiários mais frequentes, sendo que a qualquer momento é possível alterar, adicionar ou remover um beneficiário;
- Disponíveis as opções de “Pedir Dinheiro”, “Pagar com o QR Code” e utilizar “ATM MB sem Cartão”;
- Integração do serviço MB Way na BPI App, ou seja, se o cliente usar a aplicação BPI em vez da aplicação MB Way, não lhe são cobradas comissões, como é possível comprovar no **Anexo 3**.

4.2.2 Segurança na BPI App

A crescente aposta em aplicações móveis bancárias acarreta consigo problemas de segurança. Segundo o relatório anual de cibersegurança "*Cyber Security Report 2020*" (Check Point Research, 2020) da tecnológica internacional *Check Point*, os ataques de *malware*¹⁰ a aplicações móveis bancárias aumentaram em 50% no primeiro semestre de 2019, face ao mesmo período de 2018.

O *malware* infeta o dispositivo (*smartphone ou tablet*) e procura pela aplicação bancária instalada, criando uma página falsa sobreposta à página de início de sessão na aplicação bancária, onde o utilizador age normalmente e preenche os campos com as credenciais de autenticação. O problema reside no facto de que os dados introduzidos pelo utilizador são enviados para o servidor do atacante, ao invés de serem enviados para o servidor da entidade bancária. Desta forma, o atacante, munido das credenciais de autenticação, pode roubar

¹⁰ *Malware*, ou software malicioso, é um termo para designar qualquer programa ou aplicação informática maliciosa que seja prejudicial para os sistemas (Malwarebytes, 2020).

dados de pagamentos, informações pessoais e no pior dos cenários, o saldo da conta bancária. O mesmo relatório prevê ainda um aumento de ataques de *phishing*.

A **Figura 25** ilustra, graficamente, a distribuição das categorias de ciberataques no mundo. Através da observação da Figura 25, conclui-se que 27% dos ciberataques são direcionados aos dispositivos móveis, enquanto que as aplicações bancárias são alvo de 18% dos ciberataques.

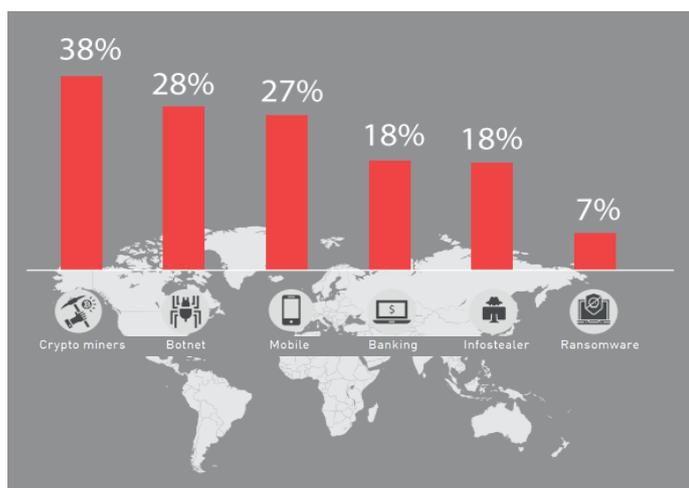


Figura 25 – Distribuição percentual dos ciberataques no mundo

Fonte: Check Point Research (2020).

É inegável a preocupação que as entidades devem ter com a questão da cibersegurança. Alguns dos procedimentos a ter em conta no desenho e no desenvolvimento de aplicações bancárias podem passar pelo uso de um segundo fator de autenticação, além da tradicional palavra-passe e nome de utilizador, bem como a encriptação dos dados sensíveis, a autenticação biométrica (impressão digital) e a implementação de assinaturas digitais garantindo assim, uma autenticação forte (Peerbits, 2020).

No que respeita à BPI App, a segurança é uma das principais preocupações do banco (BPI, 2020l). Assim, quando o cliente decide aderir à aplicação, depois de o *download* da BPI App, terá de preencher um formulário indicando os seus dados pessoais, sendo posteriormente contactado, por e-mail ou telefone, para concluir o processo de adesão. A introdução destes dados pessoais é indispensável, uma vez que permitem a identificação do cliente, contudo, estes dados são encriptados no momento de envio através da Internet.

Também as credenciais de acesso são definidas no momento da adesão, sendo obrigatório a alteração do código secreto aquando da primeira utilização da aplicação. Na adesão a este canal digital é fornecido ao cliente um cartão de coordenadas¹¹, necessário para validar transações. Para além deste cartão, a validação de transações pode ainda ser feita por um código de utilização única, composto por seis dígitos que é enviado para o número de telemóvel do utilizador. Após três tentativas erradas de introdução das coordenadas ou do código de utilização única, o acesso à aplicação será cancelado.

De acordo com o Banco de Portugal (BdP, 2020d), a partir de setembro de 2019, todos os PSP têm de efetuar a autenticação forte dos clientes sempre que estes realizem um pagamento eletrónico, uma ação que possa envolver um risco de abuso e/ou fraude ou pretendam aceder digitalmente à sua conta de pagamentos. No entanto, existem situações previstas em que o PSP poderá optar por não solicitar a autenticação, sendo que esta possibilidade é baseada no risco da operação, no montante envolvido, na frequência e no tipo de canal utilizado. Porém, se o PSP optar por não aplicar a autenticação forte, o utilizador não poderá ser responsabilizado caso o pagamento não seja realizado corretamente.

A autenticação forte implica que os PSP solicite ao utilizador dois de três elementos, de acordo com as seguintes categorias: (i) posse (por exemplo: cartão de pagamento, telemóvel); (ii) inerência (por exemplo: impressão digital, reconhecimento de voz); e (iii) conhecimento (por exemplo: código, palavra-passe). Os dois elementos solicitados têm de pertencer a categorias diferentes. Numa das últimas revisões da autenticação forte da BPI App (BPI, 2020a), foi implementado o sistema de reconhecimento por impressão digital. Este sistema baseia-se no facto de não existirem duas impressões digitais iguais, o que permite restringir o acesso a apenas um utilizador. Por fim, a legislação imposta às entidades bancárias também contribui para a segurança dos utilizadores, como é o caso da PSD2, que impõe um reforço de identidade por parte dos utilizadores a cada noventa dias.

¹¹ O cartão de coordenadas é um elemento de identificação secreto, pessoal, único e intransmissível, emitido pelo banco sob a forma de uma matriz de coordenadas que permite a validação na realização transações nas plataformas digitais (BPI, 2020m).

Outra forma de promover a segurança nos meios digitais é alertar os utilizadores. Deste modo, o BPI divulga, no seu site e redes sociais, informações sobre os perigos dos canais digitais, bem como sugestões de boas práticas. Os alertas por e-mail e mensagens telefónicas representam outra forma de o banco alertar os utilizadores dos meios digitais.

Porém, o cliente também é responsável por uma parte importante da segurança dos serviços. Neste âmbito o utilizador não deve:

- Divulgar o seu cartão de coordenadas;
- Utilizar e anotar códigos de acesso de fácil dedução;
- Abrir, responder ou reencaminhar mensagens de correio eletrónico suspeitas ou duvidosas;
- Responder a propostas que requeiram informações bancárias;
- Enviar informação pessoal que lhe seja solicitada por e-mail;
- Seguir *links* suspeitos;
- Utilizar redes públicas para o acesso aos canais digitais.

Para cobrir eventuais fraudes na utilização da BPI App, o banco criou o BPI Protect (BPI, 2020n), um serviço gratuito e de adesão automática, para dar resposta às preocupações dos utilizadores no uso das plataformas digitais. A principal vantagem é o reembolso em situações de fraude, até 10 mil euros por cliente, mitigando, desta forma, o receio dos utilizadores.

4.2.3 Vantagens do Digital para o Consumidor

Cada vez mais, os portugueses têm um estilo de vida stressante e acelerado, e é precisamente neste sentido que a evolução digital tem contribuído para satisfazer as necessidades de proximidade e rapidez. A migração da banca tradicional para opções digitais é um processo essencial forçado pelo mercado, consumidores e concorrência. É certo que o país conta com uma grande percentagem de população envelhecida que se habituou a ir às agências, e como tal não deve ser posto em causa o funcionamento das tradicionais agências bancárias (Pereira, 2018).

Todavia, a banca digital traz inúmeras vantagens para o consumidor. Além das consultas de movimentos, transferências e pagamentos *on-line*, há também outras opções que, num passado recente, eram totalmente impensáveis, como a subscrição de créditos e as compras de produtos financeiros. O cliente que optar pelo *homebanking* e/ou *mobile banking* não perde a oportunidade de ter um contacto personalizado, poupar dinheiro, ter uma maior flexibilidade de horários e ganhar eficiência (Pereira, 2018).

O preçário do BPI é exemplo das inúmeras vantagens que o cliente tem se preferir os meios digitais. Vejamos, um cliente que se desloque a uma agência para adquirir um módulo de dez cheques à ordem não cruzados, com/sem data de validade, irá pagar € 34, no entanto, se o cliente optar por requisitar os mesmos cheques numa das plataformas digitais do banco irá pagar € 25, ou seja, poupará € 9. Em ambos os casos, o cliente terá de se deslocar à agência para levantar os cheques e ficará sujeito ao pagamento de IS de 4% sobre a comissão e a € 0,05 por cada cheque emitido, como se pode comprovar no **Anexo 4**.

Para além da poupança, o cliente não fica sujeito a duas deslocações e filas de espera, podendo pedir os cheques a qualquer hora e em qualquer lugar. Outro exemplo, são as consultas de conta. Muitas das vezes, os clientes dirigem-se a uma agência para pedir um extrato mensal, cuja facultação deste documento tem um custo de € 17,50 + IVA, como ilustra o **Anexo 5**. Se o cliente optar pela consulta de extrato nos canais digitais irá encontrar tudo o que necessita, sem custos, pois a consulta de documentos está disponível *on-line* durante cinco anos. Logo, a qualquer momento, o cliente pode optar pela impressão ou arquivo eletrónico da sua informação bancária.

Ao analisar o preçário do BPI em detalhe, conclui-se que a maioria das operações, exequíveis numa agência e/ou numa plataforma digital, têm um preço mais reduzido se forem realizadas nestas plataformas. Contudo, a generalidade dos clientes não tem conhecimento desta vantagem, continuando a deslocar-se e a pagar comissões mais elevadas por operações que poderiam ser feitas nos canais digitais do banco (BPI, 2020o).

Com o surgimento do novo panorama imposto pela pandemia Covid-19, o distanciamento social veio reafirmar a importância da transformação digital. Os meios de comunicação *on-line* possibilitam encurtar a distância e manter a ligação com familiares e amigos que estão

longe. Grande parte dos trabalhadores viu os seus postos de trabalho serem reconvertidos para teletrabalho, e até os mais novos passaram a ter aulas pelo computador. Por exigência do quadro vivido atualmente, a generalidade das pessoas passou a realizar parte das atividades diárias pela Internet, seja em termos de trabalho, aulas, compras ou até mesmo passeios por museus. Para reduzir os riscos de transmissão da Covid-19 é fundamental reajustar hábitos e, como tal, no que respeita aos bancos, verificou-se um acréscimo do uso dos meios digitais, justificado pelo aumento do *e-commerce*.

Segundo dados de março de 2020 do Banco de Portugal (BdP, 2020e), no panorama geral de compras, e devido ao encerramento da maior parte dos estabelecimentos comerciais, as compras no *e-commerce*, efetuadas com cartões nacionais, apresentaram uma tendência de crescimento de 11%. Já o comércio presencial é cada vez mais direcionado a supermercados, farmácias e parafarmácias. As compras com recurso a cartões com tecnologia *contactless* também dispararam, em 60% face ao período homólogo. Em contrapartida, observou-se uma quebra de 19,4% relativamente às operações com cartão, explicadas pela redução dos levantamentos, das compras e das operações de baixo valor.

A pandemia levou a que os consumidores se questionassem sobre a transmissão do vírus na realização de pagamentos a dinheiro, o que fez com que a APB e o Banco de Portugal emitissem recomendações específicas (Pequenino, 2020). Assim, foi comunicado aos clientes das várias instituições bancárias que privilegiassem as plataformas digitais, em prol da segurança e da comodidade, contribuindo, desta forma, para a redução do risco de contágio, no sentido em que passa a não haver a necessidade de estar em contacto com superfícies onde eventualmente outras pessoas já tocaram. Em suma, pode afirmar-se que sem as novas soluções tecnológicas e a Internet seria muito mais difícil enfrentar os desafios impostos pela pandemia da Covid-19.

4.3 Aplicação do Regulamento Geral de Proteção de Dados

O Regulamento (UE) n.º 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Parlamento Europeu, 2016), apresenta um conjunto de medidas relativas à proteção de dados dos indivíduos, no que diz respeito ao tratamento de dados e à livre circulação dos

mesmos. Estão sujeitas à aplicação do RGPD, a partir de 25 de maio de 2018, todas as entidades que tenham estabelecido a sua atividade no território europeu, ainda que os dados sejam tratados fora da UE.

A importância deste regulamento prende-se com um incremento rápido das tecnologias e da consequente globalização. As aplicações informáticas representam, hoje, a ideia de uma invasão aos dados pessoais, uma vez que a todo o momento são organizados e armazenados dados em servidores espalhados por todo o mundo. Estes dados representam uma oportunidade única para as empresas construírem perfis de consumo, hábitos e tendências dos utilizadores, contudo, no passado, era posto em causa a proteção dos utilizadores.

Com a implementação destas novas regras judiciais, as empresas foram obrigadas a tomar providências efetivas no que diz respeito ao tratamento de dados, passando a ser inevitável comunicar aos utilizadores para que finalidade os dados serão recolhidos, durante quanto tempo serão armazenados e quem é o responsável pela proteção dos mesmos. Cabe ao utilizador consentir, ou não, com todas as estas medidas, relativamente ao tratamento dos dados, que lhe são dadas a conhecer. As empresas que não cumpram o RGPD ficam sujeitas a coimas de incumprimento. Em Portugal, o controlo e fiscalização do processamento de dados pessoais é da responsabilidade da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD). Esta é uma comissão independente que trabalha em cooperação com a UE e a Assembleia da República (Moreira, 2018).

De um modo geral, o RGPD veio aumentar a proteção dos dados pessoais às ameaças de utilizações indevidas e implementar instrumentos legislativos aliados ao progresso da tecnologia. Apesar da necessidade evidente do regulamento, alguns investigadores na área da inteligência artificial afirmam que o documento pode desencorajar a inovação, uma vez que dificulta a recolha e tratamento de informação essencial na construção e na confiança de algoritmos autónomos (Pequenino, 2018).

Também a pandemia da Covid-19 levantou questões sobre a proteção de dados. A violação de sigilo de doentes fez a CNPD abrir um inquérito contra várias autarquias, após inúmeras queixas de indivíduos que, perante a confirmação do diagnóstico à Covid-19, viram os seus dados pessoais expostos nas páginas e redes sociais dos seus municípios. Segundo a alínea

i) do artigo 2.º do RGPD são legítimos os tratamentos de dados, sem consentimento " ... *por motivos de interesse público no domínio da saúde pública, tais como a proteção contra ameaças transfronteiriças graves para a saúde (...) que salvaguardem os direitos e liberdades do titular dos dados, em particular o sigilo profissional*" (Parlamento Europeu, 2016).

Na nota publicada pela CNPD, pode ler-se que *"E, pelo menos num caso, é publicada a etnia do doente."* Assim, as reclamações aprovadas culminaram numa queixa-crime contra as autarquias que divulgaram informação detalhada sobre os infetados, podendo originar simples advertências ou coimas contra estas entidades. Para evitar outras divulgações de dados pessoais, a CNPD definiu que: *"As autarquias locais não podem publicar dados de saúde com identificação das pessoas a quem os mesmos dizem respeito."* e que *"... não podem ser publicados dados de saúde, mesmo sem identificação dos doentes, quando o seu reduzido número numa determinada circunscrição territorial, em função da respetiva dimensão populacional, permita a identificação das pessoas contaminadas"* (CNPD, 2020).

No que se refere ao Banco BPI, a recolha e tratamento de dados pessoais dos clientes tem como objetivo estabelecer relações comerciais com os mesmos, assegurando que este procedimento é realizado tendo em conta o RGPD, a legislação nacional aplicável e os deveres de confidencialidade presentes no Regime Geral das Instituições de Crédito e Entidades Financeiras. A entidade responsável pela recolha, tratamento e finalidade destes dados é o próprio Banco BPI. Normalmente, os dados recolhidos dizem respeito à identificação, morada, filiação, profissão, remuneração e património necessários para subscrever produtos e serviços da instituição financeira. O prazo de conservação dos dados dos clientes é limitado ao mínimo, já o tratamento de dados é realizado, na medida do necessário, para o cumprimento das leis contratuais (BPI, 2020p).

No caso particular da BPI App, a ativação de certas funcionalidades implica a recolha do ID¹² do dispositivo móvel utilizado e, quando consentido pelos utilizados, é possível ainda recolher a localização geográfica para efeitos de localização de agências BPI, a impressão

¹² O ID do dispositivo móvel é um identificador, exclusivo do cliente, utilizado para distinguir o seu dispositivo móvel (Google Ads Ajuda, 2020).

digital para identificação do utilizador e o acesso ao telefone para permitir a realização de chamadas para os números de assistência ao cliente. Os clientes podem consultar a política de privacidade, disponível no *site* do BPI, também ilustrada no **Anexo 6** deste documento. Os utilizadores da aplicação têm ainda a liberdade para não consentir com a recolha e tratamento de dados, bem como apresentar pedidos de informação e/ou reclamação à CNPD (BPI, 2020p).

5. Diagnóstico Económico-Financeiro do BPI

5.1 Enquadramento

Neste capítulo é realizada a análise dos Relatórios e Contas do BPI no período 2013-2017 (BPI, 2014; 2015; 2016; 2017d; 2018b). Os anos em estudo justificam-se por o ano de 2017 ser o último exercício económico antes da nova era, com o Grupo *CaixaBank* a deter cerca de 85% do capital do banco, enquanto o ano de 2013 satisfaz o requisito de recolha de informação para um período de, segundo Martins (2007), idealmente, 5 anos para poder fazer a análise da evolução de uma entidade.

Esta análise permite obter uma visão mais clara e real, por um lado, da posição financeira do banco (através da análise do Balanço), e, por outro lado, do seu desempenho económico (através da análise da Demonstração de Resultados por natureza), sendo que para isso se deve observar a estrutura dos ativos, a estrutura financeira, a composição dos resultados, bem como a análise de rácios identificadores do posicionamento estratégico.

A contabilidade regista os factos patrimoniais e extrapatrimoniais que ocorreram numa organização num dado período. O cumprimento de normas assume uma importância indispensável, não só para a própria gestão e acionistas, mas também para o público em geral e os respetivos mercados. Deste modo, é essencial que as peças contabilísticas publicadas evidenciem a situação real, verdadeira e apropriada da sua situação financeira e económica (Caiado, 2019).

A normalização contabilística no setor bancário, iniciada nos finais do século XIX, só ficou harmonizada com a publicação do Decreto-Lei nº 42.641, de 12/11/1959, que classifica os bancos segundo o princípio de especialização que exercem, surgindo então os bancos de poupança, os bancos comerciais e os bancos de investimento (Caiado, 2019). Em 1976, surge o Plano de Contas para o Sistema Bancário (PCSB), em Portugal, destinado aos bancos e Caixa Geral de Depósitos. Este plano veio permitir uma normalização contabilística mais abrangente (Caiado, 2019).

Com a entrada de Portugal na UE, o PCSB sofreu algumas alterações ao longo dos anos, tendo a mais recente resultado da aplicação das normas internacionais de contabilidade pelo Parlamento Europeu e Comissão Europeia, em conformidade com o Regulamento (CE) n.º 1606/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de julho de 2002 (CE, 2002). Este normativo levou Portugal a adotar as Normas Internacionais de Contabilidade (NIC, do inglês *International Accounting Standards* - IAS) e as Normas Internacionais de Relato Financeiro (NIRF, do inglês *International Financial Reporting Standards* - IFRS), publicadas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB). Estas normas vieram substituir o PCSB, através de Normas de Contabilidade Ajustadas (NCA) ao setor bancário. Adicionalmente, também o Banco de Portugal estabelece orientações tendo em conta as diretrizes da UE, supervisiona as instituições financeiras nacionais e colabora com as autoridades de outros países (Caiado, 2019).

5.2 Análise das Demonstrações Financeiras

Com o objetivo de realizar o diagnóstico económico-financeiro do Banco BPI, no período 2013-2017, importa analisar os seus documentos de prestação de contas, nomeadamente o Balanço, a Demonstração de Resultados por natureza e a Demonstração de Fluxos de Caixa, tendo por base as contas individuais (BPI, 2014; 2015; 2016; 2017d; 2018b).

5.2.1 Análise do Balanço

O Balanço é constituído pelo ativo, passivo e capital próprio. De um modo geral, o ativo de um banco compreende as disponibilidades, aplicações, imobilizações e créditos a clientes. Por sua vez, o passivo engloba os depósitos, empréstimos e responsabilidades representadas por títulos. Já o capital próprio, indica o resultado, as reservas e o capital.

Da análise do balanço do BPI no período 2013-2017 pode concluir-se que, até 2015, o total do ativo, representado na **Tabela 4**, apresentou uma evolução negativa, de -9% em 2014 e -13% em 2015.

Tabela 4 – Ativo do BPI no período de 2013 a 2017

Ativo	2013	2014	2015	2016	2017
Caixa e disponibilidades em bancos centrais	€ 314 550	€ 439 861	€ 997 649	€ 876 620	€ 909 851
Disponibilidades em outras instituições de crédito	€ 269 633	€ 150 153	€ 180 255	€ 135 867	€ 153 602
Ativos financeiros detidos para negociação e ao justo valor através de resultados	€ 446 991	€ 624 285	€ 530 085	€ 352 291	€ 300 536
Ativos financeiros disponíveis para venda	€ 13 982 160	€ 11 714 957	€ 7 863 439	€ 8 069 922	€ 8 098 986
Aplicações em instituições de crédito	€ 1 054 482	€ 1 145 354	€ 513 860	€ 494 437	€ 724 499
Crédito a clientes	€ 23 199 771	€ 21 543 072	€ 20 745 653	€ 21 075 013	€ 21 633 286
Derivados de cobertura	€ 195 440	€ 154 445	€ 91 570	€ 25 895	€ 12 740
Ativos não correntes detidos para venda		€ 11 604			€ 5 342
Outros ativos tangíveis	€ 67 260	€ 61 002	€ 64 363	€ 49 425	€ 44 731
Ativos intangíveis	€ 16 770	€ 21 722	€ 25 141	€ 25 386	€ 42 114
Investimentos em filiais, associadas e empreendimentos conjuntos	€ 395 703	€ 380 105	€ 393 144	€ 393 665	€ 322 903
Ativos por impostos	€ 509 099	€ 392 173	€ 392 727	€ 477 393	€ 441 883
Outros ativos	€ 721 287	€ 678 064	€ 717 593	€ 662 781	€ 570 003
Total do Ativo	€ 41 173 146	€ 37 316 797	€ 32 515 479	€ 32 638 695	€ 33 260 476

Fonte: Adaptado de BPI (2014; 2015; 2016; 2017d; 2018b).

Para o decréscimo do ativo em 2014 contribuíram principalmente as rubricas “Disponibilidades em outras instituições de crédito” e “Derivados de cobertura”, o que significa que o dinheiro em outras instituições de crédito diminuiu em 44%, assim como a cobertura de justo valor que teve uma redução de 21%. Também a rubrica “Ativos por impostos” releva uma diminuição (-23%), ou seja, verificou-se uma redução significativa da quantia de impostos sobre o rendimento recuperáveis em períodos futuros. Em 2015, as principais rubricas que afetaram o resultado do ativo foram as “Aplicações em instituições de crédito” e os “Derivados de cobertura”, com (-55%) e (-41%), respetivamente. Estas indicam que as operações realizadas com instituições de crédito e taxas de juro sofreram uma redução significativa.

No ano de 2016, o total do ativo não apresenta grandes alterações. A rubrica “Derivados de cobertura” continua a decrescer (-72%), representando uma diminuição de cobertura de justo valor. No último ano, em 2017, é notório o crescimento do ativo, em cerca de 620 mil euros, justificado pelo aumento das rubricas “Aplicações em instituições financeiras” (+47%) e “Ativos por impostos” (+66%). Deste modo, verifica-se um crescimento das operações de crédito e um aumento da quantia de impostos sobre o rendimento.

A rubrica “Caixa e disponibilidades em bancos centrais” apresenta uma evolução positiva nos cinco anos em estudo, o que indica que o banco satisfaz as exigências legais de reservas mínimas de caixa, calculadas com base no montante dos depósitos e outras responsabilidades efetivas.

De 2013 para 2017, observa-se uma diminuição de 33% e 42% das rubricas “Ativos financeiros detidos para negociação e ao justo valor através de resultados” e “Ativos financeiros disponíveis para venda”, respetivamente. Assim, pode concluir-se que os ativos financeiros, empréstimos e outros créditos concedidos, com o objetivo de venda a curto prazo exibem uma evolução negativa.

Tabela 5 – Passivo e Capital Próprio do BPI no período de 2013 a 2017

Passivo e Capital Próprio	2013	2014	2015	2016	2017
Recursos de bancos centrais	€ 4 140 068	€ 1 561 185	€ 1 520 735	€ 2 000 011	€ 1 995 374
Passivos financeiros detidos para negociação	€ 254 458	€ 326 176	€ 273 120	€ 213 313	€ 170 048
Recursos de outras instituições de crédito	€ 3 718 034	€ 2 231 268	€ 1 852 362	€ 1 706 959	€ 2 172 891
Recursos de clientes e outros empréstimos	€ 18 657 772	€ 20 526 976	€ 19 684 282	€ 20 333 328	€ 20 832 090
Responsabilidades representadas por títulos	€ 2 658 577	€ 2 209 493	€ 1 569 421	€ 849 779	€ 236 978
Passivos financeiros associados a ativos transferidos	€ 7 967 745	€ 7 747 386	€ 4 926 248	€ 4 791 745	€ 4 626 892
Derivados de cobertura	€ 548 612	€ 327 239	€ 161 556	€ 97 756	€ 69 880
Provisões	€ 229 944	€ 187 809	€ 208 807	€ 67 031	€ 60 809
Passivos por impostos	€ 9 984	€ 11 467	€ 42 375	€ 5 038	€ 7 158
Obrigações subordinadas de conversão contingente	€ 920 433				
Outros passivos subordinados e títulos de participação	€ 217 761	€ 133 651	€ 23 458	€ 23 448	€ 305 077
Outros passivos	€ 544 796	€ 631 721	€ 528 992	€ 743 439	€ 647 855
Total do Passivo	€ 39 868 184	€ 35 894 371	€ 30 791 356	€ 30 831 847	€ 31 125 052
Capital	€ 1 190 000	€ 1 293 063	€ 1 293 063	€ 1 293 063	€ 1 293 063
Outros instrumentos de capital	€ 3 415	€ 5 270	€ 5 194	€ 4 310	€ 2 276
Reservas de reavaliação	-€ 325 365	-€ 22 163	€ 7 242	-€ 16 414	€ 50 819
Outras reservas e resultados transitados	€ 481 433	€ 377 110	€ 247 508	€ 280 719	€ 556 869
Ações próprias	-€ 17 090	-€ 13 675	-€ 12 635	-€ 10 641	-€ 377
Resultado individual do Banco BPI	-€ 27 431	-€ 217 179	€ 183 751	€ 255 811	€ 232 774
Total do Capital Próprio	€ 1 304 962	€ 1 422 426	€ 1 724 123	€ 1 806 848	€ 2 135 424
Total do Passivo e do Capital Próprio	€ 41 173 146	€ 37 316 797	€ 32 515 479	€ 32 638 695	€ 33 260 476

Fonte: Adaptado de BPI (2014; 2015; 2016; 2017d; 2018b).

Na **Tabela 5** pode observar-se o passivo e capital próprio do Banco BPI no período 2013-2017. No que respeita ao passivo, até 2015, verifica-se um decréscimo acentuado do mesmo. No ano de 2014 observa-se que a rubrica “Recursos de banco centrais” caiu 62%, o que demonstra um decréscimo das responsabilidades assumidas por bancos centrais de outros países. Também as rubricas “Recursos de outras instituições de crédito”, “Derivados de

cobertura” e “Outros passivos subordinados e títulos de participação” apresentaram uma diminuição em cerca de 40%, refletindo-se na diminuição de recursos financeiros.

No ano seguinte, em 2015, os “Derivados de cobertura” continuam a descer (-51%), tal como os “Outros passivos subordinados de participação”, com uma variação negativa de 82%. Por sua vez, a rubrica “Passivos financeiros associados a ativos transferidos” (-36%), indica que o crédito concedido a clientes, em operações de titularização, não respeita as condições para que seja desconhecido.

No ano de 2016, o total do passivo apresenta diferenças pouco significativas face ao ano anterior, sendo que a rubrica “Provisões” expõe uma diminuição (-68%) da capacidade do banco em cobrir potenciais riscos associados à atividade. Em 2017, o total do ativo melhora em 1%, sobretudo devido ao aumento de “Outros passivos subordinados e títulos de participação” e dos “Recursos de outras instituições de crédito”, representando um aumento de recursos.

De um modo geral, as rubricas “Passivos financeiros detidos para negociação” e “Passivos financeiros associados a ativos transferidos” apresentam um decréscimo de 16% e 40%, respetivamente, de 2013 para 2017. A redução destas rubricas, indica que as obrigações do banco aumentaram e, conseqüentemente, os fundos recebidos pelas operações de titularização, juros e comissões, pela parte que representa o risco e/ou benefícios retidos, com base na remuneração cedida pelo banco, diminuíram.

Contrariamente ao que se verifica no ativo e passivo, o total do capital próprio apresenta uma evolução positiva nos anos em estudo. A rubrica “Capital” apresenta um aumento de 9% em 2014, mantendo-se contante nos restantes anos. As “Reservas de reavaliação” demonstram uma variação negativa, durante o período em análise, o que significa que as reservas resultantes da valorização ao justo valor diminuíram. O “Resultado individual do Banco BPI”, apurado na demonstração de resultados, permite constatar uma evolução bastante positiva, uma vez que, nos dois primeiros anos em análise, o resultado desta rubrica era negativo, justificando os prejuízos da atividade. Contudo, a partir de 2015, este resultado passa a positivo (+39%), indicando um melhor desempenho do banco.

5.2.2 Análise da Demonstração de Resultados

Na Demonstração de Resultados, e de uma forma global, é possível observar o apuramento do resultado individual do banco, bem como a margem financeira e o produto bancário. Na **Tabela 6** encontra-se apresentada a Demonstração de Resultados do BPI no período 2013-2017.

Tabela 6 – Demonstração de Resultados do BPI no período de 2013 a 2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Juros e rendimentos similares	€ 1 192 081	€ 1 018 691	€ 736 830	€ 527 315	€ 459 222
Juros e encargos similares	-€ 908 016	-€ 729 626	-€ 384 304	-€ 155 549	-€ 91 255
Margem Financeira Estrita	€ 284 065	€ 289 065	€ 352 526	€ 371 766	€ 367 967
Rendimentos de instrumentos de capital	€ 80 044	€ 109 930	€ 133 898	€ 143 143	€ 83 365
Comissões líquidas associadas ao custo amortizado	€ 23 368	€ 20 391	€ 23 973	€ 19 341	€ 19 414
Margem Financeira	€ 387 477	€ 419 386	€ 510 397	€ 534 250	€ 470 746
Comissões recebidas	€ 231 084	€ 225 810	€ 249 547	€ 249 218	€ 254 816
Comissões pagas	-€ 36 892	-€ 35 314	-€ 30 285	-€ 27 636	-€ 28 432
Outros proveitos líquidos	€ 18 554	€ 16 897	€ 27 063	€ 28 889	€ 30 048
Comissões Líquidas	€ 212 746	€ 207 393	€ 246 325	€ 250 471	€ 256 432
Ganhos e perdas em operações ao justo valor	€ 12 003	€ 23 390	€ 35 457	€ 9 957	€ 6 755
Ganhos e perdas em ativos disponíveis para venda	€ 58 432	-€ 153 557	-€ 41 653	€ 22 320	€ 2 913
Juros, ganhos e perdas financeiros com pensões	€ 4 110	€ 2 014	€ 428	€ 1 053	-€ 599
Resultados em Operações Financeiras	€ 74 545	-€ 128 153	-€ 5 768	€ 33 330	€ 9 069
Rendimentos e receitas operacionais	€ 12 201	€ 15 000	€ 18 926	€ 21 051	€ 108 340
Encargos e gastos operacionais	-€ 26 662	-€ 26 608	-€ 38 036	-€ 37 238	-€ 35 975
Outros impostos	-€ 9 001	-€ 7 949	-€ 10 875	-€ 7 375	-€ 12 510
Rendimentos e Encargos Operacionais	-€ 23 462	-€ 19 557	-€ 29 985	-€ 23 562	€ 59 855
Produto Bancário	€ 651 306	€ 479 069	€ 720 969	€ 794 489	€ 796 102
Custos com pessoal	-€ 303 266	-€ 313 647	-€ 283 728	-€ 289 946	-€ 354 687
Gastos gerais administrativos	-€ 168 716	-€ 168 506	-€ 169 203	-€ 160 580	-€ 158 345
Depreciações e amortizações	-€ 17 753	-€ 16 423	-€ 19 495	-€ 20 881	-€ 21 452
Custos de Estrutura	-€ 489 735	-€ 498 576	-€ 472 426	-€ 471 407	-€ 534 484
Recuperação de créditos, juros e despesas	€ 15 310	€ 13 968	€ 16 249	€ 13 733	€ 29 768
Imparidade e provisões líquidas para crédito e garantias	-€ 242 701	-€ 154 607	-€ 76 112	-€ 30 979	-€ 27 770
Imparidade e outras provisões líquidas	€ 18 834	-€ 39 561	-€ 13 502	-€ 36 161	-€ 2 273
Resultado Antes de Impostos	-€ 46 986	-€ 199 707	€ 175 178	€ 269 675	€ 261 343
Impostos sobre lucros	€ 19 555	-€ 17 472	€ 8 573	-€ 13 864	-€ 41 204
Resultado Individual do Banco BPI	-€ 27 431	-€ 217 179	€ 183 751	€ 255 811	€ 220 139

Fonte: Adaptado de BPI (2014; 2015; 2016; 2017d; 2018b).

Nos anos de 2013 a 2016 a margem financeira estrita, constituída pela diferença entre os “Juros e rendimentos similares” e os “Juros e encargos similares”, apresenta uma evolução positiva. Deste modo, observa-se que os encargos financeiros respeitantes à remuneração de recursos alheios, incluindo os rendimentos com carácter de juro que integram o valor do passivo registado ao justo valor, apresentam uma diminuição mais significativa que os

rendimentos financeiros respeitantes à remuneração de elementos patrimoniais. Em 2017, a margem financeira estrita diminui de forma pouco significativa (-1%) face aos anos anteriores.

No que respeita à margem financeira, a situação verificada é idêntica à anterior, com um aumento nos quatro primeiros anos e uma diminuição pouco significativa em 2017. Este resultado advém da soma da margem financeira estrita, já calculada anteriormente, aos “Rendimentos de instrumentos de capital” e “Comissões líquidas associadas ao custo amortizado”. Assim, conclui-se que, até 2016, os rendimentos que não decorrem da alienação aumentam e a parcela de comissões, incluída no valor do balanço, registada ao custo amortizado, diminui, com exceção dos anos de 2015 e 2017.

As comissões líquidas, formadas pelo somatório das rubricas “Comissões recebidas”, “Comissões pagas” e “Outros proveitos líquidos”, apresentam um crescimento na maioria dos anos analisados. De 2013 para 2014, verifica-se uma diminuição das comissões líquidas (-3%) em reflexo de uma redução de todas as rubricas somadas. Nos anos de 2015 e 2017, o aumento das comissões líquidas é resultante de um aumento das comissões recebidas por parte dos clientes e de uma diminuição das comissões pagas pelo banco, exceto em 2017, ano em que as comissões pagas aumentaram cerca de 3% face ao ano anterior.

Os resultados em operações financeiras refletem a soma de “Ganhos e perdas em operações ao justo valor”, “Ganhos e perdas em ativos disponíveis para venda” e “Juros, ganhos e perdas financeiros com pensões”. De um modo global, a variação deste somatório é sempre negativa, uma vez que ao longo dos cinco anos, a variação das rubricas de “Ganhos e perdas em operações ao justo valor” e “Juros, ganhos e perdas financeiros com pensões” é sempre inferior ao valor da variação da rubrica “Ganhos e perdas em ativos disponíveis para venda”.

Por sua vez, os rendimentos e encargos operacionais apresentam um resultado negativo até 2016, que vem comprovar o aumento dos “Encargos e gastos operacionais” do banco, observados no balanço, pela falta de disponibilidades de outras instituições de crédito. Todavia, os “Rendimentos e receitas operacionais” mostram uma evolução positiva ao longo dos cinco anos em análise. Em 2017, os rendimentos e encargos apresentam um valor positivo devido ao aumento da rubrica “Outros impostos”.

O produto bancário é calculado através da soma da margem financeira, comissões líquidas, resultados em operações financeiras e rendimentos e encargos operacionais. Este apresenta uma variação negativa (-26%) de 2013 para 2014, graças à queda dos resultados em operações financeiras e à falta de liquidez do banco. Contudo, a partir de 2015, é possível visualizar o esforço feito para inverter esta variação.

Os custos de estrutura não apresentam grandes variações ao longo dos quatro primeiros anos, ou seja, as políticas de contratação e o uso de equipamentos não sofreram grandes alterações, sendo que estas refletem uma diminuição dos gastos com o pessoal e um baixo investimento em novos equipamentos. Em 2017, observa-se um aumento de 13% dos custos de estrutura, em consequência do aumento das rubricas “Custos com o pessoal” e “Depreciação e amortizações”, que se reflete numa nova política de renovação de equipamentos e contratação de colaboradores. No que se refere à rubrica “Gastos gerais e administrativos”, a variação ao longo dos cinco anos é pouco significativa, contudo, verifica-se uma diminuição destes gastos a partir de 2016.

Os valores apresentados pela rubrica “Resultado Antes de Imposto”, justificam as taxas de IRC, uma vez que, apesar do banco ter tido prejuízo em 2014, pagou imposto sobre os rendimentos. No ano de 2015, observa-se a correção fiscal sob o rendimento do ano anterior. Como referido na análise ao capital próprio, o “Resultado individual do Banco BPI” apresenta uma evolução positiva, comprovada pelo crescimento do produto bancário. Assim, através de um aumento nas receitas e uma redução nos custos, o BPI conseguiu recuperar a sua posição financeira. A liquidação das obrigações ao Estado Português e o incremento do capital injetado pelos atuais acionistas espanhóis levou ao crescimento do resultado do banco.

5.2.3 Análise da Demonstração de Fluxos de Caixa

A Demonstração dos Fluxos de Caixa contém os fluxos de fundos com origem nas atividades operacionais, antes das variações dos ativos e passivos, das atividades de investimento e das atividades de financiamento. O cálculo de fluxos de caixa assenta nas entradas de fundos, tal como o reembolso de empréstimos concedidos a clientes, a obtenção de empréstimos, a

captação de recursos a clientes e a venda de ativos não financeiros, nas saídas de fundos, como a concessão de empréstimos e o pagamento de juros de recursos captados a clientes.

Tabela 7 – Demonstração de Fluxos de Caixa do BPI no período de 2013 a 2017

ATIVIDADES OPERACIONAIS	2013	2014	2015	2016	2017
Juros, comissões e outros proveitos s recebidos	€ 1 501 531	€ 1 310 464	€ 1 067 323	€ 878 081	€ 833 147
Juros, comissões e outros custos pagos	-€ 939 894	-€ 996 709	-€ 642 944	-€ 419 882	-€ 199 756
Recuperação de crédito e juros vencidos	€ 15 310	€ 13 968	€ 16 249	€ 13 733	€ 29 768
Pagamentos a empregados e fornecedores	-€ 398 057	-€ 415 958	-€ 472 368	-€ 397 933	-€ 440 753
Fluxo líquido proveniente dos proveitos e custos	€ 178 890	-€ 88 235	-€ 31 740	€ 73 999	€ 222 406
Diminuições (aumentos) diminuições em:					
Ativos financeiros detidos para negociação e disponíveis para venda	€ 1 034 817	€ 2 511 500	€ 2 560 681	-€ 104 803	€ 39 013
Aplicações em instituições de crédito	€ 90 348	-€ 90 506	€ 630 989	€ 19 716	-€ 230 026
Crédito a clientes	€ 2 146 066	€ 1 525 499	€ 591 286	-€ 668 806	-€ 731 810
Outros ativos	-€ 161 169	-€ 54 687	€ 133 904	€ 207 106	€ 212 728
Fluxo líquido proveniente dos ativos operacionais	€ 3 110 062	€ 3 891 806	€ 3 916 860	-€ 546 787	-€ 710 095
Aumentos (diminuições) em:					
Recursos de bancos centrais e outras instituições de crédito	-€ 2 288 393	-€ 4 030 003	-€ 402 012	€ 349 184	€ 466 790
Recursos de clientes	€ 947 739	€ 1 821 544	-€ 778 430	€ 794 536	€ 515 569
Passivos financeiros de negociação	-€ 16 603	€ 8 793	-€ 2 585	-€ 14 769	€ 6 238
Outros passivos	-€ 49 492	-€ 16 605	-€ 72 775	€ 47 824	-€ 78 110
Fluxo líquido proveniente dos passivos operacionais	-€ 1 406 749	-€ 2 216 271	-€ 1 255 802	€ 1 176 775	€ 910 487
Contribuições para Fundos e Pensões	-€ 27 938	-€ 8 839	-€ 58 235	-€ 10 508	-€ 83 035
Pagamento de impostos sobre lucros	-€ 53 217	-€ 20 254	€ 24 787	-€ 128 999	-€ 7 518
Caixa líquida das atividades operacionais	€ 1 801 048	€ 1 558 207	€ 2 595 870	€ 564 480	€ 332 245
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO					
Aquisição/aumentos de capital de empresas filiais e associadas	-€ 1 204	-€ 13 504	-€ 12 988	-€ 585	-€ 16 778
Venda/ liquidação de empresas filiais e associadas	€ 107 000	€ 2 508	€ 150		€ 163 000
Aquisições de outros ativos tangíveis e ativos intangíveis	-€ 14 392	-€ 16 607	-€ 28 769	-€ 18 253	-€ 36 633
Alienação de outros ativos tangíveis	€ 2 774	€ 1 490	€ 2 494	€ 12 064	€ 3 149
Aquisições de ativos por recuperação de crédito	-€ 51 517	-€ 16 851	-€ 44 358	-€ 29 341	-€ 18 481
Alienação de ativos por recuperação de crédito	€ 33 920	€ 15 909	€ 191 059	€ 45 256	€ 61 271
Dividendos recebidos e outros proveitos	€ 76 855	€ 106 439	€ 99 697	€ 119 027	€ 64 792
Caixa líquida das atividades de investimento	€ 153 436	€ 79 384	€ 207 285	€ 128 168	€ 220 320
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO					
Passivos por ativos não desreconhecidos	-€ 251 659	-€ 220 263	-€ 1 444 999	-€ 134 354	-€ 164 766
Amortizações de obrigações subordinadas de conversão contingente	-€ 280 000				
Emissões de dívida titulada e subordinada		€ 308 367	€ 51 766	€ 18 419	€ 310 090
Amortizações de dívida titulada e subordinada	€ 167 351	-€ 1 056 694	-€ 1 261 014	-€ 577 170	-€ 644 378
Aquisições e vendas de dívida titulada e subordinada própria	€ 336 489	€ 356 539	€ 489 369	-€ 156 604	-€ 1 945
Amortizações de dívida titulada e subordinada	-€ 1 574 503				
Juros de obrigações subordinadas de conversão contingente	-€ 84 786	-€ 27 108			
Juros de dívida titulada e subordinada	-€ 92 940	-€ 75 997	-€ 51 423	-€ 10 346	-€ 10 865
Aquisições e vendas de ações próprias	€ 1 182	€ 3 415	€ 1 040	€ 1 994	€ 10 264
Caixa líquida das atividades de financiamento	-€ 1 778 866	-€ 1 631 741	-€ 2 215 261	-€ 858 061	-€ 501 600
Variação cambial ocorrida no exercício				€ 1 251	-€ 4 290
Aumento (diminuição) líquido de caixa e seus equivalentes	€ 175 618	€ 5 850	€ 587 894	-€ 166 665	€ 55 256
Caixa e seus equivalentes no início do exercício	€ 408 539	€ 584 157	€ 590 007	€ 1 177 901	€ 1 012 487
Caixa e seus equivalentes no fim do exercício	€ 584 157	€ 590 007	€ 1 177 901	€ 1 012 487	€ 1 063 453

Fonte: Adaptado de BPI (2014; 2015; 2016; 2017d; 2018b).

Ao analisar a Demonstração de Fluxos de Caixa do BPI, evidenciada na **Tabela 7**, no período 2013-2017, conclui-se que:

- Os fluxos da atividade operacional apresentam uma diminuição de 82%, comprovada pelo decréscimo do crédito a clientes e ativos financeiros detidos para negociação e

disponíveis para venda, também observada no balanço. Este resultado leva a uma quebra na atividade operacional do banco;

- No fluxo de investimento verifica-se uma variação positiva de 43% nos anos analisados, ou seja, os pagamentos são inferiores aos recebimentos;
- O banco segue uma política de financiamento com recurso à emissão de obrigações e à respetiva liquidação de juros. Estes financiamentos, juntamente com a venda de ações próprias, resultam num aumento da atividade de financiamento.

No que se refere ao fluxo de caixa e seus equivalentes no fim do exercício, obtido pela soma algébrica do fluxo da atividade de financiamento, fluxo da atividade operacional e fluxo da atividade de investimento, verifica-se um aumento ao longo dos anos em análise, comprovado pelo crescimento dos fluxos da atividade de investimento e da atividade de financiamento.

5.3 Análise de Rácios

Na sequência da análise anterior, realiza-se de seguida a análise de alguns rácios do banco, tendo por base os indicadores de gestão definidos pelo Instituto de Formação Bancária (David, 2019). Os rácios representam a relação entre duas grandezas correlacionadas, características de uma dada situação económico-financeira.

5.3.1 Estrutura Patrimonial

No que respeita à Estrutura Patrimonial, a partir da **Tabela 8**, pode concluir-se que:

- O banco melhorou, ao longo dos cinco anos, a rubrica “Caixa e disponibilidades em bancos Centrais” em detrimento do passivo financeiro, o que resulta num aumento de “Liquidez”;
- A “Estrutura do ativo”, que mede o peso dos créditos sobre clientes no ativo bruto, apresenta um aumento de 8,69%, o que pode indicar um aumento no crédito a clientes, e conseqüentemente uma maior exposição ao risco;

- A “Capacidade creditícia”, que mede a fração dos passivos financeiros que o banco conseguiu canalizar para o crédito, mostra um acréscimo na capacidade de concessão de crédito ao longo dos cinco anos;
- A diminuição da “Transferência de recursos de clientes em crédito” traduz a diminuição da parte dos recursos de clientes, nomeadamente sob a forma de depósitos, que é canalizada para crédito bancário;
- O “Financiamento do ativo financeiro”, que mede o nível de financiamento do ativo financeiro pelos passivos de idêntica natureza, demonstra que o BPI não está a financiar ativos não portadores de juros;
- A “Relevância de recursos de clientes”, que mede o peso dos recursos de clientes no passivo financeiro, demonstra uma melhoria no período em análise. Assim, pode concluir-se que o banco está, cada vez mais, a recorrer aos clientes como fonte de financiamento;
- A “Solvabilidade bruta”, que traduz a relação entre os capitais próprios e o ativo líquido, confirma que os fundos próprios do banco estão a melhorar em detrimento do ativo líquido;
- A “Taxa média de aplicações” e a “Taxa média de recursos” demonstram que os Juros e Rendimentos Similares estão a decrescer, em relação aos ativos e passivos financeiros, respetivamente.

Tabela 8 – Estrutura Patrimonial do BPI no período de 2013 a 2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Estrutura Patrimonial					
Liquidez	0,84%	1,27%	3,34%	2,93%	3,00%
Estrutura do Ativo	56,35%	57,73%	63,80%	64,57%	65,04%
Capacidade Creditícia	61,68%	62,02%	69,50%	70,44%	71,30%
Transferência Recursos de Clientes em Crédito	124,34%	104,95%	105,39%	103,65%	103,85%
Financiamento do Ativo Financeiro	91,36%	93,08%	91,80%	91,67%	91,22%
Relevância de Recursos de Clientes	49,60%	59,09%	65,94%	67,96%	68,66%
Solvabilidade Bruta	3,70%	4,17%	5,37%	5,61%	7,34%
Taxa Média de Aplicações	2,90%	2,73%	2,27%	1,62%	1,38%
Taxa Média de Recursos	2,41%	2,10%	1,29%	0,52%	0,30%

Fonte: Elaboração Própria.

5.3.2 Estrutura de Funcionamento

De uma forma resumida, a Estrutura de Funcionamento do Banco BPI, observada na **Tabela 9**, permite verificar:

- Um resultado financeiro do banco com uma tendência positiva nos cinco anos estudados, conforme se observa na “Margem financeira”, ou seja, a intermediação financeira melhorou;
- Um aumento das margens brutas totais, tal como evidencia a “Margem do negócio”, pelo que a margem financeira, os serviços bancários e outros apresentam resultados positivos;
- Um decréscimo da produtividade, evidenciada no rácio dos “Custos operativos por ativo financeiro”, uma vez que se verifica o aumento destes custos;
- Um aumento da “Relevância dos custos com o pessoal” nos custos operativos;
- Uma redução da “Incidência fiscal”, uma vez que a taxa média de impostos sobre os lucros diminui.

Tabela 9 – Estrutura de Funcionamento do BPI no período de 2013 a 2017

		2013	2014	2015	2016	2017
Estrutura de Funcionamento	Margem Financeira	0,69%	0,77%	1,08%	1,14%	1,11%
	Margem do Negócio	1,58%	1,28%	2,22%	2,43%	2,39%
	Custos Operativos por Ativo Financeiro	1,19%	1,34%	1,45%	1,44%	1,61%
	Relevância de Custos com o Pessoal	61,92%	62,91%	60,06%	61,51%	66,36%
	Incidência Fiscal	-41,62%	8,75%	4,89%	-5,14%	-15,77%

Fonte: Elaboração Própria.

5.3.3 Estrutura de Rendibilidade

A **Tabela 10** apresenta os principais indicadores de rendibilidade do Banco BPI no período 2013-2017. Assim, pode observar-se uma tendência positiva em todos eles, ou seja:

- Um aumento de 0,40% na “Rendibilidade do ativo”, antes do impacto dos gastos com as depreciações e amortizações, gastos de financiamento e impostos sobre o rendimento;

- Melhor desempenho gerado a partir dos capitais investidos (capital próprio e endividamento remunerado), antes do impacto dos gastos com as depreciações e amortizações, gastos de financiamento e impostos sobre o rendimento;
- Um incremento no desempenho gerado no período a partir dos ativos do banco;
- Um crescimento na “Rendibilidade dos capitais próprios”, significando que o rendimento obtido por cada unidade de capitais próprios aumentou.

Tabela 10 – Estrutura de Rendibilidade do BPI no período de 2013 a 2017

		2013	2014	2015	2016	2017
Estrutura de Rendibilidade	Rendibilidade Bruta do Ativo	0,39%	-0,05%	0,76%	0,99%	0,79%
	Rendibilidade Bruta do Capital Próprio	9,65%	-1,16%	16,08%	20,47%	14,12%
	Rendibilidade do Ativo	-0,07%	-0,58%	0,57%	0,78%	0,66%
	Rendibilidade do Capital Próprio	-1,64%	-12,96%	11,89%	16,21%	11,89%

Fonte: Elaboração Própria.

Face ao exposto, em termos comerciais recomenda-se que o banco dinamize o seu setor de créditos, de modo a aumentar as cobranças e melhorar as margens de negócio. A captação de novos acionistas ou o incremento do capital injetado pelos atuais acionistas, pode conseguir-se através de crescimento da atividade operacional do banco, já que um aumento do volume de negócios e uma política de racionamento dos gastos associados ao mesmo, possibilitará aumentar os resultados operacionais, permitindo a distribuição de dividendo e transmitindo uma informação para o mercado de menor risco, quer económico, quer financeiro.

Conclusão

Este relatório de projeto teve como objetivo, por um lado, dar a conhecer o Banco BPI e o seu modelo de negócio, enquanto uma das mais prestigiadas instituições financeiras presentes em Portugal, e, por outro lado, realizar o diagnóstico económico e financeiro do mesmo no período 2013-2017, tendo por base as respetivas contas individuais.

Numa primeira fase, iniciou-se um estágio curricular na agência do BPI – Guarda Misericórdia com início em 2 de março de 2020, com vista a cumprir o previsto no plano de estudos da Licenciatura em Gestão do IPG. Contudo, em 13 de março o mesmo foi interrompido face à pandemia Covid-19, passando o banco a trabalhar à porta fechada, com um número reduzido de colaboradores, de modo a assegurar a sua segurança e saúde.

Importa salientar que, o estágio curricular representa uma oportunidade única que os estudantes têm para interagir com o meio laboral, fortalecendo, assim, as suas aprendizagens teóricas num contexto prático. Sabendo que a experiência profissional é cada vez mais valorizada pelas empresas, e tendo em conta que o ensino superior incide, fundamentalmente, em conteúdos teóricos, a realização de um estágio era um dos meus principais objetivos académicos, na tentativa de obter um contacto com a realidade laboral e adquirir conhecimentos sobre o funcionamento da banca, que de outro modo não seriam possíveis. Apesar das inúmeras tentativas de retomar o estágio curricular, foi com enorme tristeza que me vi obrigada a desistir desta oportunidade.

Assim, tendo em conta os objetivos e prazos definidos inicialmente, e por recomendação do gerente da agência do BPI – Guarda Misericórdia e da DRH do BPI, na certeza de que seria quase impossível haver condições para voltar, tomou-se a difícil decisão de converter o estágio curricular num projeto de fim de curso, tendo-se decidido continuar, para o efeito, com o aprofundamento da informação acerca da instituição bancária.

Adicionalmente, com vista a compreender as medidas extra adotadas pelo BPI, foram exploradas as medidas governamentais aplicadas à banca para mitigar os efeitos da pandemia Covid-19. Posteriormente, e com o objetivo de realçar a importância e a relevância dos meios digitais nos dias de hoje, foi analisada uma das soluções móveis do Banco BPI, a BPI App.

Por fim, foi realizada uma análise económica e financeira dos Relatórios e Contas do BPI, no período 2013-2017, de modo a transmitir uma visão da posição financeira e do desempenho económico do banco, bem como da sua solidez financeira.

Quando a situação económico-financeira em Portugal dava sinais de estabilização, o surto pandémico do novo coronavírus veio provocar, repentinamente, enormes impactos e alterações, de diversa ordem, na vida quotidiana das famílias e das empresas. Enquanto o Governo se desdobrou para tentar responder aos desafios, o diploma que aprovou o Estado de Emergência, considerado essencial para reduzir o contágio, acarretou inúmeras restrições à circulação dos cidadãos e condicionantes à atividade económica. As pesadas consequências destes factos fizeram-se sentir, principalmente, nas empresas e famílias que viram os seus rendimentos reduzir.

A rápida resposta que a banca pôde dar, para ajudar as empresas e as famílias a enfrentar a crise económica, decorrente da pandemia, foi um fator chave na sobrevivência de muitos indivíduos. Sendo os bancos intermediários entre os agentes económicos (pessoas, famílias, empresas, Estado e outras instituições), o seu comportamento é decisivo no futuro da economia portuguesa. Neste contexto, o Banco BPI implementou um conjunto de medidas para apoiar a economia. Uma das principais preocupações da instituição financeira foi garantir condições para que os clientes, num período de maior dificuldade, pudessem continuar a usufruir dos serviços bancários. Também o corte de alguns custos associados a produtos e serviços, bem como a redução de determinadas comissões, fizeram parte das medidas implementadas. Para servir as famílias e as empresas, as agências BPI continuaram a atender os seus clientes, ainda que com restrições de segurança, de modo a assegurar a eficiência da sua operacionalização.

A pandemia da Covid-19 veio também realçar a forma como o mundo está cada vez mais dependente da Internet. O confinamento conduziu a maior parte dos trabalhadores ao teletrabalho e, conseqüentemente, ao uso das tecnologias que disponibilizam serviços de videoconferência. Também a banca vê atualmente comprovada a importância dos canais digitais, seja para subscrever produtos e serviços, seja para melhor satisfazer as exigências dos clientes. Posto isto, é fundamental que os bancos continuem a apostar no alargamento

da sua oferta aos meios de digitais, bem como no aumento do leque de cartões que integrem a tecnologia *contactless*.

A atual crise sanitária fez Portugal enfrentar desafios sem precedentes. A crise económica, praticamente inevitável, fez o Governo lançar um programa de ajuda às empresas e ao rendimento das famílias. À necessidade de recolhimento, é acrescentada a necessidade de continuar a produção e a distribuição de bens, bem como a prestação de serviços essenciais, como por exemplo, os serviços bancários. Estes serviços, são no caso do Banco BPI, os responsáveis pelo aumento das margens brutas totais, tal como evidencia a “Margem do negócio” no período 2013-2017.

A principal limitação deste projeto traduziu-se no facto do sistema contabilístico do setor bancário, analisado a partir das demonstrações financeiras individuais do BPI, não ter sido objeto de estudo na Licenciatura em Gestão. Esta circunstância fez com que o capítulo relativo ao diagnóstico económico-financeiro do banco fosse o mais trabalhoso e desafiante, uma vez que houve a necessidade de estudar e compreender toda a dinâmica associada à análise financeira das instituições bancárias em Portugal.

Por conseguinte, a realização deste projeto constituiu, para mim, um grande desafio, uma vez que a sua execução em nada tem a ver com o que se projetou durante os últimos três anos. Também a impossibilidade de realizar reuniões presenciais com a orientadora dificultou o progresso do projeto, pois, na minha opinião, as plataformas digitais não substituem a interação humana, constituindo apenas uma forma alternativa de comunicar.

Apesar de os últimos meses terem sido bastante incertos e desafiantes, a muitos níveis, foi possível desenvolver um projeto bastante enriquecedor com o qual adquiri novos conhecimentos. O presente documento é a prova de que tudo é possível. Com esforço e dedicação, e apesar de todos os percalços, conseguiram-se alcançar os objetivos propostos e cumprir com os prazos pré-estabelecidos.

Referências Bibliográficas

Agostinho, A. (2016). *BANCA DIGITAL – Disponibilidade de clientes e Influência da Inovação na Banca de Retalho*. Tese de Mestrado em Estratégia e Gestão Empresarial - Universidade Europeia, Lisboa. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/14549/1/Dissertação%20de%20M-GEE%20-%20Artur%20Agostinho%2050032300.pdf> [Acedido a 12 de maio de 2020].

Alves, M.T. (2020). *Impacto do coronavírus no mercado de capitais pode afetar receitas dos bancos, alerta Fitch*. Disponível em: <https://jornaleconomico.sapo.pt/noticias/impacto-do-coronavirus-no-mercado-de-capitais-pode-afetar-receitas-dos-bancos-alerta-fitch-554441> [Acedido a 3 de abril de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2013). *Relatório e Contas: Banco BPI 2012*. Disponível em: <https://bpi.bancobpi.pt/storage/download/ficheiro.54C95FF4-1295-42C6-A4F3-BBC3C15A35F2.1.pt.asp?id=0818CBBD-E086-49BA-8F41-BBC8A7AD18BF> [Acedido a 12 de maio de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2014). *Demonstrações financeiras individuais em 31 de dezembro de 2013 e 2012*. Disponível em: <https://bpi.bancobpi.pt/storage/download/ficheiro2.54C95FF4-1295-42C6-A4F3-BBC3C15A35F2.1.pt.asp?id=2F52BD2C-C630-47A6-9306-3BE808E81484> [Acedido a 25 de março de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2015). *Demonstrações financeiras individuais em 31 de dezembro de 2014 e 2013*. Disponível em: <https://bpi.bancobpi.pt/storage/download/ficheiro2.54C95FF4-1295-42C6-A4F3-BBC3C15A35F2.1.pt.asp?id=9D173409-C77F-4865-BF8B-EC2FFB80EBBF> [Acedido a 25 de março de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2016). *Demonstrações financeiras individuais em 31 de dezembro de 2015 e 2014*. Disponível em: <https://bpi.bancobpi.pt/storage/download/ficheiro2.54C95FF4-1295-42C6-A4F3-BBC3C15A35F2.1.pt.asp?id=7474EE02-D67F-43D1-9E52-E1C779CF786C> [Acedido a 25 de março de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2017a). *Responsabilidade Social*. Disponível em: <https://bpi.bancobpi.pt/index.asp?riIdArea=AreaGdpi&riId=GSocial> [Acedido a 15 de abril de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2017b). *Demonstração não financeira*. Disponível em: <https://bpi.bancobpi.pt/index.asp?riIdArea=AreaGdpi&riId=GMBpi> [Acedido a 7 de abril de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2017c). *Relatório e Contas: Banco BPI 2016*. Disponível em: <https://bpi.bancobpi.pt/storage/download/ficheiro.54C95FF4-1295-42C6-A4F3-BBC3C15A35F2.1.pt.asp?id=D511DD3E-5D83-41A0-B28A-BE495CA8BCE2> [Acedido a 15 de maio de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2017d). *Demonstrações financeiras individuais em 31 de dezembro de 2016 e 2015*. Disponível em: <https://bpi.bancobpi.pt/storage/download/ficheiro2.54C95FF4-1295-42C6-A4F3-BBC3C15A35F2.1.pt.asp?id=D511DD3E-5D83-41A0-B28A-BE495CA8BCE2> [Acedido a 25 de março de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2018a). *Relatório sobre o Governo do Grupo BPI: 2017*. em https://rep.bancobpi.pt/RepMultimedia/getMultimedia.asp?channel=Multimedia%20-%20Site%20RI%20-%20Governo%20e%20Fiscaliza%E7%E3o&content=RelatorioGovernoBPI_PT [Acedido a 10 de abril de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2018b). *Demonstrações financeiras individuais em 31 de dezembro de 2017 e 2016*. Disponível em: <https://bpi.bancobpi.pt/storage/download/ficheiro2.54C95FF4-1295-42C6-A4F3-BBC3C15A35F2.1.pt.asp?id=7494038E-1290-440E-A820-94D92C8C1703> [Acedido a 25 de março de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2019). *Relatório e Contas Consolidado: Banco BPI 2018*. Disponível em: <https://bpi.bancobpi.pt/storage/download/ficheiro2.54C95FF4-1295-42C6-A4F3-BBC3C15A35F2.1.pt.asp?id=ECEACF68-698D-4EE0-ABB5-28FE0CE8EE55> [Acedido a 25 de março de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2020a). *Relatório e Contas: Banco BPI 2019*. Disponível em: <https://bpi.bancobpi.pt/pt/ficheiros/RC/BancoBPIRelatorioContas2019.pdf> [Acedido a 25 de março de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2020b). *O que é o BPI*. Disponível em: <https://www.bancobpi.pt/grupo-bpi/grupo-bpi-grupo-bpi/o-que-e-o-bpi> [Acedido a 4 de abril de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2020c). *Relatório e Contas: BPI Gestão de Ativos 2019*. Disponível em: https://www.bancobpi.pt/nocachecontent/conn/UCM/uuid/dDocName:PR_WCS01_UCM01010653 [Acedido a 6 de abril de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2020d). *Identidade e valores da marca BPI*. Disponível em: <https://www.bancobpi.pt/grupo-bpi/a-marca/identidade/identidade-e-valores-da-marca-bpi> [Acedido a 10 de abril de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2020e). *Política de Responsabilidade Social do BPI*. Disponível em: <https://www.bancobpi.pt/grupo-bpi/etica-e-deontologia/politica-de-responsabilidade-social> [Acedido a 10 de abril de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2020f). *Moratória de Crédito a particulares*. Disponível em: <https://www.bancobpi.pt/particulares/moratoria-de-credito-a-particulares?fbclid=IwAR2FGVpZoSBYF65rezXiAbPvVOhX2IzEjVAoGixjgdAcSDWup6L6HWS0oVY> [Acedido a 6 de maio de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2020g). *BPI alarga Moratória a todos os Créditos e a Clientes em Situação Regular*. Disponível em: https://www.bancobpi.pt/particulares/bpi-alarga-moratoria-a-todos-os-creditos-e-a-todos-os-clientes-em-situacao-regular?fbclid=IwAR0jPn0I_NZTed6mlSKO0IN0x1sb0l8CiQ_ueMekFsUDad-aUbGeoheUQf8 [Acedido a 6 de maio de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2020h). *Medidas de Apoio para Empresas e Famílias*. Disponível em: <https://www.bancobpi.pt/medidas-de-apoio-para-empresas-e-familias> [Acedido a 6 de maio de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2020i). *Executivos do BPI renunciam aos prémios de 2020*. Disponível em: https://www.bancobpi.pt/particulares/executivos-do-bpi-renunciam-aos-premios-de-2020?fbclid=IwAR0bUNZAD2u-vEDG8Us6Db8f42mUDLIgHt_VpKdO9JprSK_MoRc2mhBYrw4 [Acedido a 7 de maio de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2020j). *BPI suspende pagamento dos dividendos de 2019*. Disponível em: <https://www.bancobpi.pt/particulares/bpi-suspende-pagamento-dos-dividendos-de-2019?fbclid=IwAR091ZrhZKONdWZoCTOJ6Ek025-eMWEpbaoUJB5j7W9RA6b9pGevewUchPI> [Acedido a 7 de maio de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2020k). *A BPI App foi renovada!* Disponível em: https://www.bancobpi.pt/particulares/servicos-24-7/apps/bpi-app?fbclid=IwAR0JsuoIMTctSvfHC67oVt5a7Y_ahTtNdVf3EKD-EWHreQbZnaPSx_LHKpA [Acedido a 12 de maio de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2020l). *Segurança on-line*. Disponível em: <https://www.bancobpi.pt/seguranca-online> [Acedido a 13 de maio de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2020m). *Perguntas Frequentes*. Disponível em: [https://www.bancobpi.pt/centros-investimento/servicos-24-7/bpi-net/bpi-net-\(perguntas-frequentes\)](https://www.bancobpi.pt/centros-investimento/servicos-24-7/bpi-net/bpi-net-(perguntas-frequentes)) [Acedido a 13 de maio de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2020n). *BPI Protect*. Disponível em: <https://www.bancobpi.pt/seguranca/recomendacoes/bpi-protect> [Acedido a 13 de maio de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2020o). *Preçário*. Disponível em: <https://www.bancobpi.pt/particulares/precario> [Acedido a 13 de maio de 2020].

Banco BPI, SA (BPI, 2020p). *Regulamento Geral Proteção de Dados*. Disponível em: <https://m.bancobpi.pt/regulamento-geral-protecao-dados> [Acedido a 14 de maio de 2020].

Banco de Portugal (BdP, 2020a). *Cartões Perguntas Frequentes – Transferências*. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/perguntas-frequentes/261> [Acedido a 3 de junho de 2020].

Banco de Portugal (BdP, 2020b). *Cartões contactless. Sete informações que deve ter em conta*. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/page/pagamentos-contactless-sabe-o-que-sao> [Acedido a 7 de maio de 2020].

Banco de Portugal (BdP, 2020c). *Riscos associados aos canais digitais*. Disponível em: <https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/riscos-associados-aos-canais-digitais> [Acedido a 12 de maio de 2020].

Banco de Portugal (BdP, 2020d). *Autenticação forte*. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/page/autenticacao-forte> [Acedido a 13 de maio de 2020].

Banco de Portugal (BdP, 2020e). *COVID-19. Pandemia conduz a redução sem precedentes nos pagamentos*. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/comunicado/covid-19-pandemia-conduz-reducao-sem-precedentes-nos-pagamentos> [Acedido a 13 de maio de 2020].

Caiado, A.C. (2019). *Bancos - Normativos, Contabilidade e Gestão*. 2ª ed. Lisboa: Edições Sílabo.

CaixaBank (2019). *Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank 2018*. Disponível em:

https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Informacion_accionistas_inversores/IDG_31122018_WEB_CAS.pdf [Acedido a 7 de abril de 2020].

Cavaleiro, D. (2020). *Comerciantes não podem recusar multibanco mesmo que seja para compra de pastilhas*. Disponível em: <https://expresso.pt/coronavirus/2020-03-27-Comerciantes-nao-podem-recusar-multibanco-mesmo-que-seja-para-compra-de-pastilhas> [Acedido a 7 de maio de 2020].

Central Models (2020) *Sara Sampaio é a nova imagem do BPI*. Disponível em: <http://www.centralmodels.pt/info/noticias/26-sara-sampaio-e-a-nova-imagem-do-bpi/> [Acedido a 15 de abril de 2020].

Check Point Research (2020). *Cyber Security Report 2020*. Disponível em: <https://bit.ly/3eD2waU> [Acedido a 12 de maio 2020].

Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd, 2020). *Orientações sobre a divulgação de informação relativa a infetados por Covid-19*. Disponível em: https://www.cnpd.pt/home/orientacoes/Orientacoes_divulgacao_informacao_infetados_Covid-19.pdf [Acedido a 14 de maio de 2020].

David, F. (2019). *Apontamentos da Unidade Curricular de Contabilidade e Gestão Financeira Setorial - Setor Bancário - Indicadores de gestão: Âmbito e significado (IAS)*. Guarda: IPG/ESTG.

Dicionário Financeiro (2020) *O que são commodities?* Disponível em: <https://www.dicionariofinanceiro.com/commodities/> [Acedido a 4 de junho de 2020].

Direção-Geral da Política de Justiça do Ministério da Justiça (DGPJ, 2020). *Covid-19 – Medidas excecionais implementadas pelo governo*. Disponível em: <https://dgpj.justica.gov.pt/Portals/31/Noticias/COVID-19%20-%20Medidas%20excecionais%20Governo%20.pdf.pdf> [Acedido a 6 de maio de 2020].

Direção-Geral da Saúde (DGS, 2020). *Perguntas frequentes*. Disponível em: <https://covid19.min-saude.pt/perguntas-frequentes/> [Acedido a 22 de abril de 2020].

Ekonomista (2020). *CVV ou CVC: que código é este no seu cartão de crédito ou de débito?* Disponível em: <https://www.e-konomista.pt/codigo-cvv-ou-cvc/> [Acedido a 10 de junho de 2020].

Expert System (2020). *What is Machine Learning? A definition*. Disponível em: <https://expertsystem.com/machine-learning-definition/> [Acedido a 12 de maio de 2020].

Fundação la Caixa (2019). *Relatório anual 2018*. Disponível em: https://fundacaolacaixa.pt/documents/728273/820037/relatorio_anual_2018.pdf [Acedido a 7 de abril de 2020].

Google Ads Ajuda (2020). *ID do dispositivo móvel: definição*. Disponível em: <https://support.google.com/google-ads/answer/9004555?hl=pt> [Acedido a 14 de maio de 2020].

Governo de Portugal (Governo, 2020a). *Não Paramos Estamos On - Estado de Emergência Nacional – O que é?* Disponível em: <https://covid19estamoson.gov.pt/estado-de-emergencia-nacional/o-que-e/> [Acedido a 22 de abril de 2020].

Governo de Portugal (Governo, 2020b). *Não Paramos Estamos On - Plano de Desconfinamento – Medidas Gerais.* Disponível em: <https://covid19estamoson.gov.pt/plano-desconfinamento-medidas-gerais/> [Acedido a 6 de maio de 2020].

Governo de Portugal (Governo, 2020c). *Não Paramos Estamos On - Conheça as medidas do Governo para apoio ao emprego e às empresas.* Disponível em: <https://covid19estamoson.gov.pt/medidas-de-apoio-emprego-empresas/> [Acedido a 6 de abril de 2020].

Grupo Desportivo e Cultural dos Empregados do Banco BPI (GDBPI, 2020). *O Grupo Desportivo orgulha-se da herança do seu passado.* Disponível em: <https://www.gdbpi.pt/main.asp?id=28> [Acedido a 17 de abril de 2020].

InfoWester (2020). *O que é uma Fintech?* Disponível em: <https://www.infowester.com/fintech.php> [Acedido a 12 de maio de 2020].

Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação (IAPMEI, 2020). *Capitalização ou recapitalização de empresas.* Disponível em: <https://www.iapmei.pt/Paginas/Capitalizacao-ou-recapitalizacao-de-empresas.aspx> [Acedido a 6 de maio de 2020].

Jornal de Negócios (JN, 2020a). *Número de pedidos de “lay-off” simplificado ultrapassa os 100 mil.* Disponível em: <https://jornaleconomico.sapo.pt/noticias/numero-de-pedidos-de-lay-off-simplificado-ultrapassa-os-100-mil-584302> [Acedido a 7 de maio de 2020].

Jornal de Negócios (JN, 2020b). *A plataforma que aposta na personalização.* Disponível em: <https://www.jornaldenegocios.pt/negocios-iniciativas/portugal-digital-awards/detalhe/a-plataforma-que-aposta-na-personalizacao> [Acedido a 12 de maio de 2020].

Jornal Económico (JE, 2017). *BPI vence o “Financial Innovation Awards” com plataforma comercial*. Disponível em: <https://jornaleconomico.sapo.pt/noticias/bpi-vence-financial-innovation-awards-plataforma-comercial-106425> [Acedido a 12 de maio de 2020].

Lino, F. (2017). *BPI, o banco nascido em democracia*. Disponível em: <https://www.jornaldenegocios.pt/weekend/detalhe/bpi-o-banco-nascido-em-democracia> [Acedido a 4 de abril de 2020].

Malwarebytes (2020) *O que é o phishing?* Disponível em: <https://pt.malwarebytes.com/phishing/> [Acedido a 12 de maio 2020].

Martins, A. (2007). *Análise de Balanços e Estudos de Indicadores Económico-financeiros: Indicadores de Performance Empresarial*. Lisboa: OTOC.

Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS, 2020a). Portaria n.º 71-A/2020, define e regulamenta os termos e as condições de atribuição dos apoios imediatos de carácter extraordinário, temporário e transitório, destinados aos trabalhadores e empregadores afetados pelo surto do vírus COVID-19, tendo em vista a manutenção dos postos de trabalho e mitigar situações de crise empresarial. *Diário da República*, 52-A, 1.º Suplemento, Série I, de 15 de março: 4(3)-4(9).

Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS, 2020b). Portaria n.º 76-B/2020, altera a Portaria n.º 71-A/2020. *Diário da República*, 55, 2.º Suplemento, Série I, de 18 de março: 13(2).

Moreira, T.F.M. (2018). *O Impacto do Regulamento Geral de Proteção de Dados nas Organizações: Um Novo Paradigma*. Tese de Mestrado em Solicitadoria - Instituto Politécnico de Coimbra, Coimbra. Disponível em: https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/23465/1/Tiago_Moreira.pdf [Acedido a 14 de maio de 2020].

Observador (2018). *Fundos de Investimento: Sabe o que são?* Disponível em: <https://observador.pt/explicadores/fundos-de-investimento-sabe-o-que-sao/> [Acedido a 4 de junho de 2020].

Parlamento Europeu (2012). Regulamento (CE) n.º 1606/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de Julho de 2002, relativo à aplicação das normas internacionais de contabilidade. *Jornal Oficial da União Europeia*, 243: 1-4.

Parlamento Europeu (2016). Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) (Texto relevante para efeitos do EEE). *Jornal Oficial da União Europeia*, 119: 1-88.

Peerbits (2020). *9 Ways to improve security of mobile banking apps*. Disponível em: <https://www.peerbits.com/blog/security-of-mobile-banking-apps.html> [Acedido a 20 de abril de 2020].

Pequenino, K. (2018). *Investigadores receiam impacto de regras de privacidade na inteligência artificial*. Disponível em: <https://www.publico.pt/2018/05/24/tecnologia/noticia/academicos-receiam-que-novas-regras-de-privacidade-europeias-atrasem-a-inteligencia-artificial-1830138> [Acedido a 14 de maio de 2020].

Pequenino, K. (2020). *Pandemia abriu caminho para pagamentos digitais. É a melhor opção?* Disponível em: <https://www.publico.pt/2020/05/03/impar/noticia/pandemia-abriu-caminho-pagamentos-digitais-melhor-caminho-1914667> [Acedido a 13 de maio de 2020].

Pereira, F. (2018). *A banca está a passar por uma revolução digital*. Disponível em: <https://executivedigest.sapo.pt/a-banca-esta-a-passar-por-uma-revolucao-digital/> [Acedido a 3 de abril de 2020].

Presidência do Conselho de Ministros (PCM, 2019). Decreto-Lei n.º 167/2019, atualiza o valor da retribuição mínima mensal garantida para 2020. *Diário da República*, 224, Série I, de 21 de novembro: 2-3.

Presidência do Conselho de Ministros (PCM, 2020a). Decreto-Lei n.º 2-A/2020, procede à execução da declaração do estado de emergência efetuada pelo Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020, de 18 de março. *Diário da República*, 57, Série I, de 20 de março: 11(5)-11(17).

Presidência do Conselho de Ministros (PCM, 2020b). Decreto-Lei n.º 10-J/2020, estabelece medidas excecionais de proteção dos créditos das famílias, empresas, instituições particulares de solidariedade social e demais entidades da economia social, bem como um regime especial de garantias pessoais do Estado, no âmbito da pandemia da doença COVID-19. *Diário da República*, 61, 1º Suplemento, Série I, de 26 de março: 21(22)-21(28).

Presidência do Conselho de Ministros (PCM, 2020c). Decreto-Lei n.º 10-H/2020, estabelece medidas excecionais e temporárias de fomento da aceitação de pagamentos baseados em cartões, no âmbito da pandemia da doença COVID-19. *Diário da República*, 61, Série I, de 26 de março: 21(15)-21(16).

Procuradoria-Geral Distrital de Lisboa (PGDL, 2020). *Código das Sociedades Comerciais*. Disponível em: http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=524&tabela=leis [Acedido a 12 de maio de 2020].

Rego, L.M.S. (2014). *Trabalhar no Banco Espírito Santo dos Açores*. Relatório de Estágio - Instituto Superior de Gestão, Lisboa. Disponível em: https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/18036/1/LUIS%20REGO_Relatório%20de%20Estágio.pdf [Acedido a 23 de março de 2020].

Relvas, R. (2020). *Compras online têm novas regras até ao fim do ano*. Disponível em: <https://www.jornaldenegocios.pt/mercados/detalhe/compras-online-tem-novas-regras-ate-ao-fim-do-ano> [Acedido a 12 de maio de 2020].

Ribeiro, M.M.B. (2017). *Setor Bancário Português: Análise da Perceção de Qualidade, Equidade, Valor, Satisfação e Confiança da População Portuguesa*. Tese de Mestrado em Gestão - Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa. Disponível em: <https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/16136/1/Dissertação%20Margarida%20Ribeiro%20nº54447.pdf> [Acedido a 23 de março de 2020].

RTP Notícias (2020). *A evolução da COVID-19 em Portugal*. Disponível em: https://www.rtp.pt/noticias/pais/a-evolucao-da-covid-19-em-portugal_i1213879 [Acedido a 22 de abril de 2020].

Santos, P. (2018). *Big Data: O que é, para que serve e como aplicar?* Disponível em: <https://inteligencia.rockcontent.com/big-data/> [Acedido a 12 de maio de 2020].

TVI 24 (2020a). *Covid-19: uma viagem cronológica à história do vírus.* Disponível em: <https://tvi24.iol.pt/sociedade/coronavirus/covid-19-uma-viagem-cronologica-a-historia-do-virus> [Acedido a 20 de abril de 2020].

TVI24 (2020b). *Tudo o que precisa de saber sobre as moratórias de crédito.* Disponível em: <https://tvi24.iol.pt/economia/covid-19/tudo-o-que-precisa-de-saber-sobre-as-moratorias-de-credito> [Acedido a 6 de maio de 2020].

Índice de Anexos

Anexo 1. Órgãos Sociais	117
Anexo 2. Agenda de Desconfinamento	118
Anexo 3. Preçário BPI: Transferências	119
Anexo 4. Preçário BPI: Cheques	120
Anexo 5. Precário BPI: Prestação de Serviços	121
Anexo 6. Política de Privacidade BPI	122

Anexo 1. Órgãos Sociais



Fonte: Adaptado de Banco BPI (2020a)

Anexo 2. Agenda de Desconfinamento

Covid-19 Plano de desconfinamento



	Data	Medidas	Condições
Regras Gerais	4/05	Confinamento obrigatório para pessoas doentes e em vigilância ativa Dever cívico de recolhimento domiciliário Proibição de eventos ou ajuntamentos com mais de 10 pessoas Lotação máxima de 5 pessoas/100m2 em espaços fechados Funerais: com a presença de familiares	
	30-31/05	Cerimónias religiosas: celebrações comunitárias de acordo com regras a definir entre DGS e confissões religiosas	
Transportes Públicos	4/05	Lotação de 2/3	Uso obrigatório de máscara/ Higienização e limpeza
Trabalho	4/05	Exercício profissional continua em regime de teletrabalho, sempre que as funções o permitam	
	1/06	Teletrabalho parcial, com horários desfasados ou equipas em espelho	
Serviços Públicos	4/05	Balcões desconcentrados de atendimento ao público (repartições de finanças, conservatórias, etc.)	Uso obrigatório de máscara / Atendimento por marcação prévia
	1/06	Lojas de cidadão	
Comércio e restauração	4/05	Comércio local: lojas com porta aberta para a rua até 200m2 Cabeleireiros, manicures e similares Livrarias e comércio automóvel, independentemente da área	- Lojas: Uso obrigatório de máscara / funcionamento a partir das 10h para as lojas que reabrem - Cabeleireiros e similares: Por marcação prévia e condições específicas - Restaurantes: Lotação a 50%, funcionamento até às 23h e condições específicas
	18/05	Lojas com porta aberta para a rua até 400m2 ou partes de lojas até 400 m2 (ou maiores por decisão da autarquia) Restaurantes, cafés e pastelarias/ Esplanadas	
	1/06	Lojas com área superior a 400m2 ou inseridas em centros comerciais	
Escolas e Equipamentos Sociais	18/05	11º e 12º anos ou 2º e 3º anos de outras ofertas formativas (10h-17h) Equipamentos sociais na área da deficiência Creches (com opção de apoio à família)	Escolas: Uso obrigatório de máscaras (exceto crianças em creches e jardins de infância)
	1/06	Creches / Pré-escolar / ATLS	
Cultura	4/05	Bibliotecas e arquivos	Com lugares marcados, lotação reduzida e distanciamento físico
	18/05	Museus, monumentos e palácios, galerias de arte e similares	
	1/06	Cinemas, teatros, auditórios, salas de espetáculos	
Desporto	4/05	Prática de desportos individuais ao ar livre	Sem utilização de balneários nem piscinas
	30-31/05	Futebol: competições oficiais da 1.ª Liga de Futebol e Taça de Portugal	

Condições gerais:

Disponibilidade no mercado de máscaras e gel desinfetante/ Higienização regular dos espaços/ Lotação máxima reduzida/ Higiene das mãos e etiqueta respiratória / Distanciamento físico (2m).
Decisões reavaliadas a cada 15 dias.

não paramos
ESTAMOS ON
covid19estamoson.gov.pt

Fonte: Governo (2020b).

Anexo 3. Preçário BPI: Transferências



5. TRANSFERÊNCIAS (PARTICULARES)

5.1. Ordens de transferência unitárias

Escalões	Canal de receção da ordem de Transferência (1)									Outras condições
	Balcão	Telefone		Em linha (BPI Net); Dispositivo Móvel (Net Mobile e APP BPI)	Em linha (BPI Net Empresas)	BPI Online	Dispositivo Móvel APP MB Way	ATM		
		C/ Operador	S/ Operador							
1. Transferências a Crédito Internas /Nacionais										
1.1 - Transferências a Crédito Intrabancárias										
- com pelo menos um interveniente em comum										
Pontual		Isento	Isento	Isento	Isento	Isento	Isento	--	Isento	
Ordem Permanente Intrabancária		Isento	Isento	--	Isento	Isento	Isento	--	--	
- com todos os intervenientes diferentes										
Pontual		€ 1,15	€ 1,05	Isento	Isento	Isento	Isento	--	Isento	(2) (3) (4)
Ordem Permanente Intrabancária		€ 0,60	€ 0,55	--	Isento	Isento	Isento	--	--	(2) (4)
1.2 - Transferências a Crédito Interbancárias SEPA +										
- Abrangidas pelo regulamento 924/2009 (SEPA) - ordens em euros, coroa sueca e leu romeno										
- Normais (crédito ao beneficiário no dia seguinte ao débito e com indicação de IBAN)										
Pontual	< € 100.000	€ 6,00	€ 5,50	€ 1,00	€ 1,00	Isento	€ 1,00	--	Isento	(3) (6) (7) (17)
	≥ € 100.000	€ 15,00	--	--	--	€ 15,00	--	--	--	
Ordem Permanente SEPA +	< € 100.000	€ 4,00	€ 1,50	--	0,50	Isento	Isento	--	--	(5) (17)
	≥ € 100.000	€ 15,00	--	--	--	€ 15,00	Isento	--	--	(8)
- Taxa de urgência (a adicionar ao tarifário base da Transferência)										
- Com indicação de IBAN										
Pontual		€ 20,00	€ 20,00	--	--	€ 20,00	--	--	--	
- Transferências Imediatas										
Com indicação de IBAN	≤ € 15.000	--	--	--	€ 2,00	€ 2,00	--	--	--	(17)
1.3 - Transferências MB Way										
- Para conta domiciliada na própria Instituição de Crédito										
		--	--	--	Isento	--	--	€ 1,20	--	(9) (17)
- Para conta domiciliada noutra Instituição de Crédito										
		--	--	--	Isento	--	--	€ 1,20	--	
1.4 - Ordens de Pagamento Permanente (OPP)										
		Isento	Isento	--	Isento	Isento	Isento	--	Isento	
Acresce Imposto IS - 4%										
2. Transferências a Crédito Transfronteiras / Internacionais										
2.1 - Transferências a Crédito Interbancárias SEPA +										
- Abrangidas pelo regulamento 924/2009 - ordens em euros, coroa sueca e leu romeno.										
- Normais										
Com indicação de IBAN	< € 100.000	€ 6,00	€ 5,50	--	€ 1,00	Isento	--	--	--	(3) (6) (7) (17)
	≥ € 100.000	€ 15,00	--	--	--	€ 15,00	--	--	--	
- Taxa de urgência (a adicionar ao tarifário base da Transferência)										
- Com indicação de IBAN										
Pontual		€ 20,00	--	--	€ 20,00	€ 20,00	--	--	--	(17)
3. Transferências a Crédito Interbancárias Não SEPA +										
3.1 - Não abrangidas pelo regulamento 924/2009 (SEPA)										
- Normais										
Com/Sem indicação de BIC e IBAN		0,25% / € 22,00 / € 100,00	0,22% / € 20,00 / € 80,00	--	0,20% / € 18,00 / € 90,00	0,20% / € 18,00 / € 90,00	--	--	--	(10) (11) (12) (17)
3.2 - Regime de despesas OUR: para EEE (com moeda diferente de euros, coroa sueca e leu romeno), para fora de EUA em USD, para fora de EEE em €, para fora de Reino Unido em libras.										
- Normais (Não abrangidas pelo Regulamento 924/2009)										
Com/Sem indicação de BIC e IBAN		0,50% / € 32,50 / € 85,00	0,47% / € 32,50 / € 85,00	--	0,45% / € 30,00 / € 65,00	0,45% / € 30,00 / € 65,00	--	--	--	(12) (13) (17)
3.3 - Serviço Transferências Portugal - Angola										
Por débito em conta		€ 7,50	€ 7,50	--	€ 7,50	€ 7,50	--	--	--	(12) (14) (17)
3.4 - Serviço Transferências Portugal - Moçambique										
Por débito em conta		€ 12,50	€ 12,50	--	€ 10,00	€ 10,00	--	--	--	(12) (14) (17)
Acresce Imposto IS - 4%										

Fonte: BPI (2020o).

Anexo 4. Preçário BPI: Cheques



4. CHEQUES (PARTICULARES)

4.1. Requisição e entrega de módulos de cheque

REQUISIÇÃO POR CANAL	Balcão		Telefone Com Operador		Em linha/ Dispositivo Móvel/Telefone Sem Operador (1)		ATS (1)		ATM		Outras condições
	Balcão	Correio	Balcão	Correio	Balcão	Correio	ATS	Correio	Balcão	Correio	
1. Cheque Cruzado											
1.1 À ordem											
- Com/Sem data de validade											
1º Módulo: 20	€ 0,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--	(3)
Módulos de: 5	€ 11,50	€ 11,50	€ 11,50	€ 11,50	€ 9,00	€ 9,00	€ 9,00	--	--	--	(8)
Módulos de: 10	€ 20,00	€ 20,00	€ 20,00	€ 20,00	€ 17,00	€ 17,00	--	€ 17,00	--	--	(8)
Módulos de: 20	€ 36,00	€ 36,00	€ 36,00	€ 36,00	€ 30,00	€ 30,00	--	€ 30,00	--	€ 25,00	(8)
Módulos de: 45	€ 80,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--	(4) (8)
Módulos de: 150	€ 160,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--	(5) (8)
1.2 Não à ordem											
- Com/Sem data de validade											
1º Módulo: 5	€ 10,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--	(2) (8)
1º Módulo: 20	€ 0,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--	(3)
Módulos de: 5	€ 10,00	€ 10,00	€ 10,00	€ 10,00	€ 8,00	€ 8,00	--	--	--	--	(8)
Módulos de: 10	€ 20,00	€ 20,00	€ 20,00	€ 20,00	€ 15,00	€ 15,00	--	--	--	--	(8) (9)
Módulos de: 20	€ 30,00	€ 30,00	€ 30,00	€ 30,00	€ 30,00	€ 30,00	--	--	--	--	(8)
Módulos de: 45	€ 80,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--	(4) (8)
Módulos de: 150	€ 110,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--	(5) (8)
Acresce Imposto											
IS - 4% sobre a comissão e € 0,05 por cada cheque emitido.											
2. Cheque não Cruzado											
2.1 À ordem											
- Com/Sem data de validade											
1º Módulo: 20	€ 0,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--	(3)
Módulos de: 5	€ 18,00	--	€ 18,00	--	€ 13,00	--	--	--	--	--	(8)
Módulos de: 10	€ 34,00	--	€ 34,00	--	€ 25,00	--	--	--	--	--	(8)
Módulos de: 20	€ 61,00	--	€ 61,00	--	€ 45,00	--	--	--	--	--	(8)
Módulos de: 45	€ 93,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--	(4) (8)
Módulos de: 150	€ 200,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--	(5) (8)
2.2 Não à ordem											
- Com/Sem data de validade											
1º Módulo: 20	€ 0,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--	(3)
Módulos de: 5	€ 15,00	--	€ 15,00	--	€ 12,00	--	--	--	--	--	(8)
Módulos de: 10	€ 28,00	--	€ 28,00	--	€ 24,00	--	--	--	--	--	(8)
Módulos de: 20	€ 46,00	--	€ 46,00	--	€ 40,00	--	--	--	--	--	(8)
Módulos de: 45	€ 90,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--	(4) (8)
Módulos de: 150	€ 175,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--	(5) (8)
Acresce Imposto											
IS - 4% sobre a comissão e € 0,05 por cada cheque emitido.											
3. Outros tipos de cheques											
3.1. Levantamento por caixa	Isento	--	--	--	--	--	--	--	--	--	
3.2. Talão de levantamento	€ 4,75	--	--	--	--	--	--	--	--	--	por talão (6)
3.3. Cheque bancário	€ 15,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--	por cheque
3.4. Cheque visado	€ 45,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--	por cheque
3.5. Cheque Especial	€ 20,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--	(7)
Acresce Imposto											
IS - 4%											
Outras despesas associadas											
Portes de envio a acrescer a cada módulo de cheques indicado no quadro anterior, a enviar por correio: CTT Nacional - € 0,45; CTT Estrangeiro - € 1,25;											

Fonte: BPI (2020o).

Anexo 5. Precário BPI: Prestação de Serviços



7. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (PARTICULARES)

7.1. Compra e venda de notas estrangeiras

	Comissões		Acresce Imposto	Outras condições
	Em %	Euros (Min/Máx)		
Compra de notas estrangeiras				
1. Meio: Caixa				
- Comissão de negociação (por operação)	--	€ 8,50	IS - 4%	
2. Meio: Movimentação de conta				
- Comissão (por operação)	--	€ 3,00	IS - 4%	(1)
Venda de notas estrangeiras				
1. Meio: Caixa				
- Comissão de negociação (por operação)	--	€ 8,50	IS - 4%	
2. Meio: Movimentação de conta				
- Comissão (por operação)	--	€ 3,00	IS - 4%	(1)

Nota (1) Isenções: operações de compra ou venda de valor < € 49,88, realizada por Clientes; operações de venda de notas estrangeiras por débito de conta na mesma moeda e operações de compra de notas estrangeiras por crédito de conta na mesma moeda.

7.2. Garantias prestadas

	Comissões		Acresce Imposto	Outras condições
	Em %	Euros (Min/Máx)		
Garantias e Avais				
1. Abertura				
	0,10%	€ 60,00/ € 150,00	IS - 3%	
2. Reconhecimento assinaturas				
		€ 50,00	IS - 4%	
3. Risco				
	1,00% / 6,25%	€ 30,00/ --	IS - 3%	(1)
4. Alteração				
	0,10%	€ 60,00/ € 150,00	IS - 4%	
5. Renovação				
	0,10%	€ 40,00/ € 100,00	IS - 3%	
6. Accionamento				
	0,10%	€ 40,00/ € 100,00	IS - 4%	
7. Urgência				
		€ 100,00	IS - 4%	(2)
8. Comissão de recuperação de valores em dívida				
- Prestação vencida e não paga ≤ € 50.000	4,00%	€ 12,00/ € 150,00	IS - 4%	(3)
- Prestação vencida e não paga > € 50.000	0,50%	--	IS - 4%	(3)

Nota (1) Aplicável por trimestre ou por fração.

Nota (2) Emissão do Termo da Garantia no mesmo dia em que é solicitado.

Nota (3) Incide sobre o valor da prestação vencida e não paga, sendo cobrada uma única vez por cada prestação vencida e não paga na data acordada. Nestas situações serão ainda devidos juros de mora a calcular nos termos legais em vigor.

7.3. Outros serviços

	Comissões		Acresce Imposto	Outras condições		
	Em %	Euros (Min/Máx)				
Aluguer de Cofres						
1. Caução						
	--	€ 130,00	IS - 0,6%	(1) (2)		
2. Aluguer Trimestral (3)						
Tipo 01 - até 20 dm ³	--	€ 25,00	IVA - 18%/22%/23%			
Tipo 02 - de 21 até 50 dm ³	--	€ 37,50				
Tipo 03 - de 51 até 100 dm ³	--	€ 50,00				
Tipo 04 - de 101 até 200 dm ³	--	€ 75,00				
Tipo 05 - 1842 dm ³	--	€ 424,00				
Tipo 06 - 3045 dm ³	--	€ 623,50				
3. Visita ao Cofre de aluguer						
	--	€ 5,00	IVA - 18%/22%/23%	por visita (22)		
Prestação de informações não especificamente previstas noutra secção						
1. Informações sobre Clientes a seu pedido						
	--	€ 17,50	IVA - 18%/22%/23%	(4)		
2. Informações sobre Responsabilidades (Finanças)						
	--	€ 30,00				
3. Processo de Habilitação de Herdeiros						
	--	€ 60,00				
Declarações						
1. Capacidade financeira						
	--	€ 75,00	IVA - 18%/22%/23%			
2. Reembolsos de IVA						
	--	€ 75,00				
3. Intervenção em garantias de Bancos estrangeiros prestadas a favor de clientes do Banco BPI						
Notificação ao beneficiário	0,10%	€ 37,50 / € 200,00	IVA - 18%/22%/23%	(5)		
Outras intervenções	--	€ 100,00			(6)	

Fonte: BPI (2020o).

Anexo 6. Política de Privacidade BPI



INFORMAÇÃO PARA CLIENTE

Política de Privacidade

A. INTRODUÇÃO

No âmbito da sua atividade o Banco BPI, S.A., com sede no Porto, na Rua Tenente Valadim, n.º 284, matriculado na Conservatória do Registo Comercial do Porto, sob o número de matrícula e de Pessoa Coletiva 501 214 534, com o capital social de 1.293.063.324,98 Euros (doravante designado como “Banco BPI”) recolhe junto dos seus Clientes dados pessoais relacionados com os mesmos, quer presencialmente, quer remotamente, através dos seus *Websites* e aplicações móveis (Apps BPI), assegurando que o seu tratamento é feito de acordo com as regras de proteção da privacidade emergentes do Regulamento (UE) 2016/679 e demais legislação nacional aplicável, bem como de acordo com os deveres de confidencialidade a que o Banco BPI se encontra sujeito nos termos do Regime Geral das Instituições de Crédito e Entidades Financeiras (Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de Dezembro).

Os dados recolhidos correspondem a dados que são fornecidos pelos próprios Clientes mediante o preenchimento de formulários, como será o caso da abertura de conta ou a contratação de um cartão de crédito, ou, ainda, dados pessoais que resultam dessas mesmas relações, incluindo da utilização dos canais digitais do Banco a que o Cliente tenha aderido, nomeadamente acessos, consultas, instruções, transações e outros registos relativos à sua utilização. Adicionalmente, o Banco trata dados dos seus Clientes que recolhe, nos termos da lei aplicável, (i) junto da Central de Responsabilidades de Crédito, ou (ii) no âmbito da venda de produtos e serviços por si comercializados na qualidade de mediador de seguros ou agente de sociedades prestadoras de serviços financeiros.

B. ENTIDADE RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO

A entidade responsável pelo tratamento é o Banco BPI na medida em que é o responsável pela determinação das finalidades e dos meios de tratamento dos dados pessoais dos seus Clientes/Utilizadores.

C. ENCARREGADO DA PROTECÇÃO DE DADOS

Para obter qualquer esclarecimento relacionado com a presente Política de Privacidade e *Cookies*, os titulares dos dados (Cliente, representante, procurador ou utilizador do BPI Net Empresas) poderá contactar o Encarregado da Protecção de Dados do Banco BPI através de carta enviada ao cuidado de “BPI DPO – para a Rua Tenente Valadim n.º 284 ou através do seguinte endereço electrónico: dpo.rgpd@bancobpi.pt.

Os clientes poderão, ainda, caso o pretendam apresentar reclamações ou pedidos de informação junto da Comissão Nacional de Protecção Dados, que é a autoridade de controlo nacional para efeitos do Regulamento Geral de Protecção de Dados e da lei nacional aplicável.

D. TIPO DE DADOS TRATADOS PELO BANCO

Os dados pessoais recolhidos correspondem aos dados de identificação, de filiação, de morada, de crédito, profissionais, de património e financeiros (remunerações auferidas ou responsabilidades no sector financeiro) que são fornecidos pelos próprios Clientes mediante o preenchimento de formulários, como será o caso da abertura de conta ou da contratação de um cartão de crédito, ou, ainda, dados pessoais que resultam dessas mesmas relações, como sejam as transacções efectuadas, os produtos e/ou serviços subscritos ou as instruções dadas.

A recolha dos dados poderá ser feita directamente pelo Banco BPI ou através de intermediários de crédito ou de parceiros através dos quais as operações/serviços sejam apresentadas ao Banco BPI para decisão/aprovação e contratação

Em particular no que diz respeito à utilização das Apps BPI, a activação de determinadas funcionalidades implica, ainda, a recolha do ID do dispositivo móvel associado à App BPI utilizada e poderá, ainda, implicar o acesso pelo Banco BPI, quando consentido pelos Clientes/Utilizadores, aos dados/informações a seguir indicados, embora tal acesso não implique o registo nas bases de dados do Banco BPI ou qualquer outro tipo de tratamento: (i) acesso à localização geográfica, tendo por fim a localização de Balcões, Centros BPI Premier e Centros de Empresa do Banco BPI; (ii) acesso ao telefone para permitir fazer chamadas para os números de assistência ao Cliente; (iii) acesso à impressão digital/reconhecimento facial em terminais que o suportam, para identificação do respectivo utilizador; e (iv) acesso à memória interna e/ou externa para suporte da gravação de documentos de que se faça download;

Em qualquer caso, o Cliente será sempre informado da necessidade de acesso de tais dados para a utilização das funcionalidades em causa, podendo o cliente não consentir.

Ainda relativamente à utilização das Apps BPI e do BPINet, e apenas para estas, o Banco BPI pode, quando consentido pelos Clientes, tratar dados de imagem (fotografia) dos Clientes/Utilizadores (estes últimos no caso do BPI Net Empresas).

Adicionalmente, o Banco BPI trata dados de crédito dos seus Clientes que recolhe, nos termos da lei aplicável, (i) junto da Central de Responsabilidades de Crédito, ou (ii) no âmbito da venda de produtos e serviços por si comercializados na qualidade de mediador de seguros ou agente de sociedades prestadoras de serviços financeiros.

Quando no estabelecimento de relações comerciais entre o Cliente e o Banco BPI se recorra a meios digitais, mediante a utilização da assinatura eletrónica, o Banco BPI trata, ainda, os dados biométricos inerentes à criação da mesma, nos termos da Convenção de Utilização de Assinatura Digital que é subscrita pelo Cliente sempre que adere a este serviço.

E. DADOS PESSOAIS OBRIGATORIOS

Nos termos da Lei de Combate ao Branqueamento de Capitais e ao Financiamento do Terrorismo, a abertura de uma conta de depósitos à ordem junto de uma instituição de crédito, o estabelecimento de uma qualquer outra relação de negócio, como por exemplo a contratação de um cartão de crédito, ou realização de uma transação ocasional, estão condicionadas à recolha e tratamento dos seguintes dados de identificação e respetivos comprovativos: (i) fotografia; (ii) nome completo; (iii) assinatura; (iv) data de nascimento; (v) nacionalidade constante do documento de identificação; (vi) tipo, número, data de validade e entidade emitente do documento de identificação; (vii) número de identificação fiscal ou, quando não disponha de número de identificação fiscal, o número equivalente emitido por autoridade estrangeira competente; (viii) profissão e entidade patronal, quando existam; (ix) endereço completo da residência permanente e, quando diverso, do domicílio fiscal; (x) naturalidade; e (xi) outras nacionalidades não constantes do documento de identificação.

Por outro lado, a contratação de crédito pelos consumidores, ou seja, por pessoas singulares que contratem com objetivos alheios à sua atividade comercial ou profissional, está sujeita, nos termos da lei (Decreto-Lei n.º 133/2009 e Decreto –Lei n.º 74-A/2017),



INFORMAÇÃO PARA CLIENTE

à prévia avaliação, pelo Banco, da solvabilidade do Cliente que solicita crédito ou um aumento do crédito contratado. A avaliação da solvabilidade obriga, nos termos do Aviso nº 4/2017, a recolher e tratar, pelo menos, os seguintes dados pessoais dos Clientes: (i) idade e situação profissional do Cliente; (ii) rendimentos auferidos pelo Cliente; (iii) despesas regulares do Cliente; e (iv) cumprimento das obrigações assumidas pelo Cliente noutros contratos de crédito, quer junto do Banco BPI, quer junto de outras instituições de crédito.

F. FINALIDADES DO TRATAMENTO

Os dados pessoais recolhidos pelo BPI são tratados para as seguintes finalidades:

- (a) Gestão das relações comerciais, pré-contratuais e contratuais entre os Clientes particulares e o Banco BPI, nomeadamente a abertura de conta de depósitos à ordem, adesão aos canais digitais, a celebração e execução de contratos de aquisição de produtos bancários e de instrumentos financeiros, contratos de gestão de carteira, a concessão de crédito ou a prestação de serviços financeiros e, ainda, a aquisição de produtos financeiros e/ou seguros de entidades de que o Banco BPI seja o agente;
- (b) A avaliação comercial e/ou de risco de operações de crédito contratadas ou a contratar;
- (c) A identificação de produtos e/ou serviços bancários e financeiros que possam ser do interesse dos seus Clientes, utilizando para o efeito técnicas estatísticas e a definição de perfis/segmentação de Clientes, com o objetivo de realização de ações de comercialização direta (marketing direto);
- (d) Ações de Marketing de produtos e/ou serviços comercializados pelo Banco BPI através de correio eletrónico, carta ou telemarketing;
- (e) O cumprimento de obrigações regulamentares, relacionadas, nomeadamente com a prevenção e controlo da fraude, com o combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo ou com obrigações em matéria fiscal;
- (f) A adoção de meios e procedimentos de segurança das pessoas e bens que implicam, em determinados casos, a recolha de imagens no contexto da videovigilância;
- (g) Ações de recuperação de crédito ou a intervenção em processos de insolvência ou de qualquer outra natureza tendo em vista o exercício ou a defesa dos direitos que assistem ao Banco BPI enquanto credor ou prestador de serviços financeiros;
- (h) A realização, nos termos da lei, de operações de cessão de créditos para efeitos, nomeadamente, de operações de titularização de crédito.
- (i) Utilização de *cookies* para melhorar a navegação nos canais digitais e adequação ao dispositivo que é utilizado (computador ou equipamento móvel) pelo Cliente.
- (j) Personalização da informação dos Clientes/Utilizadores nas APPs BPI e do BPINet;
- (k) Relativamente aos dados dos Representantes, Procuradores bem como dos Utilizadores do BPINet Empresas, os mesmos são recolhidos para efeitos de representação dos seus mandantes e, sempre que consentido, para a apresentação de proposta de aquisição de produtos e ou serviços financeiros;
- (l) Gestão de processos que tratam de reclamações;
- (m) Apresentação de propostas comerciais a Potenciais Clientes;
- (n) Tratamento e prestação de informação obrigatória e resposta a pedidos das entidades reguladoras (e.g. Banco Central Europeu, Banco de Portugal e CMVM) no âmbito do cumprimento de obrigações legais em vigor, bem como em resposta a pedidos de autoridades públicas (e.g. Tribunais e Polícia);
- (o) Gravação de chamadas com finalidade de prova transações comerciais e quaisquer outras comunicações respeitantes à relação comercial ou ao cumprimento de obrigações legais.

G. TRATAMENTO AUTOMATIZADO E PROFILING

Para a análise de risco de crédito e avaliação da solvabilidade dos seus clientes, o Banco BPI recorre a técnicas de estatística e de segmentação de clientes (*profiling*), utilizando para o efeito os dados pessoais recolhidos diretamente junto dos seus clientes ou que resultem das relações destes estabelecidas com o Banco BPI, como por exemplo o tipo de produtos subscritos, as operações de crédito contratadas, o nível de incumprimento registado, etc. Adicionalmente, o Banco BPI recorre, nos termos da lei, aos dados constantes da Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal.

O Banco BPI utiliza, ainda, técnicas de estatística e de segmentação de clientes (*profiling*) para adequar a sua oferta aos seus clientes e a realização de ações de marketing direto utilizando para o efeito os dados atrás identificados e, quando aplicável, os dados de navegação no BPI Net (*homebanking*) e App BPI, como por exemplo os acessos, as consultas, as instruções, as transações e outros registos relativos à sua utilização.

Nas suas análises e tratamento, nomeadamente na criação de perfis/segmentos de clientes, o Banco BPI não utiliza dados pessoais fornecidos por terceiras entidades, com exceção, como já referido, dos dados constantes da Central de Responsabilidades de Crédito a que o Banco BPI acede nos termos da lei aplicável, ou de dados que resultem do estabelecimento, por intermédio do Banco BPI, de relações comerciais dos seus clientes com os parceiros comerciais do Banco BPI e na qual o Banco BPI intervém na qualidade de agente.

O recurso a técnicas de *profiling*/definição de perfis não implica, contudo, uma tomada de decisão exclusivamente automática por parte do Banco BPI, com exceção da contratação de crédito através dos canais digitais do Banco BPI (BPI Net e App BPI), a qual, pela sua própria natureza, não tem qualquer intervenção humana, assistindo, contudo, aos clientes do Banco BPI o direito de pedirem uma reavaliação das decisões assim tomadas pelo Banco BPI, apresentando elementos adicionais ou as suas condições particulares.

Refira-se ainda que a utilização de técnicas de *profiling* (definição de perfis) visa, também, responder a obrigações a que as instituições de crédito estão vinculadas no âmbito, nomeadamente, da Lei de Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, das leis e regulamentos, nacionais e comunitários, que regulam os mercados financeiros, do regime jurídico do crédito a consumidores e do regime jurídico do crédito hipotecário, incluindo o crédito à habitação.

H. CANAIS DIGITAIS E UTILIZAÇÃO DE COOKIES

Conforme já referido, o Banco BPI, procede à recolha e ao tratamento dos dados pessoais necessários à disponibilização e funcionamento dos seus *Websites* e das suas aplicações móveis (Apps BPI), daqui em diante designados por Canais Digitais ou simplesmente Canais, garantindo, no entanto, adequados níveis de segurança e de proteção dos dados pessoais dos Clientes/Utilizadores que aos mesmos tenham aderido.



INFORMAÇÃO PARA CLIENTE

Não obstante as medidas de segurança adotadas pelo Banco BPI, o Cliente/Utilizador dos Canais deverá guardar segredo dos códigos de acesso, não os partilhando com terceiros, devendo, ainda, no caso particular das Apps BPI, manter e conservar o dispositivo móvel no qual faça o *download* das mesmas, em condições de segurança e seguir as práticas de segurança aconselhadas pelo fabricante e/ou operadora, nomeadamente quanto à instalação e atualização dos necessários aplicativos de segurança, nomeadamente, antivírus.

O Banco BPI utiliza nos seus *Websites cookies*, entende-se como tal pequenos ficheiros de texto com informação relevante que o dispositivo de acesso (computador, telemóvel/smartphone ou tablet) carrega, através do navegador de internet (*browser*), quando um site é visitado pelo Cliente/Utilizador.

O *Cookies* que o Banco utiliza permitem melhorar o desempenho e a experiência de navegação dos seus Clientes/Utilizadores, aumentando, por um lado, a rapidez e eficiência de resposta e, por outro, eliminando a necessidade de introduzir repetidamente as mesmas informações. A colocação de *cookies* não só ajuda os *Websites* a reconhecer o dispositivo do Cliente/Utilizador na próxima vez que este os visita, mas também será imprescindível para o funcionamento dos mesmos. Os *cookies* usados pelo Banco BPI, em todos os seus *Websites*, não recolhem informações pessoais que permitam identificar o Cliente/Utilizador, guardando apenas informações genéricas, designadamente a forma ou local/país de acesso do Cliente/Utilizador e o modo como usam os *Websites*, entre outros. Os *cookies* retêm apenas informação relacionada com as preferências dos Clientes/Utilizadores. O Cliente/Utilizador pode, a qualquer momento e através do seu navegador de internet (*browser*), decidir ser notificado sobre a receção de *cookies*, bem como bloquear a respetiva entrada no seu sistema. Alerta-se para o facto da recusa de uso de *cookies* pode resultar na impossibilidade de acesso a algumas das áreas dos *Websites* do Banco BPI.

O Banco BPI utiliza diferentes tipos de *cookies*, conforme a seguir descrito:

(i) *Cookies essenciais* - alguns *cookies* são essenciais para aceder a áreas específicas dos *Websites* BPI, permitindo a navegação e a utilização das suas aplicações, tal como o acesso a áreas seguras do site, através de login. Sem estes *cookies*, os serviços que o exigem não podem ser prestados;

(ii) *Cookies de funcionalidade* - os *cookies* de funcionalidade permitem lembrar as preferências do utilizador relativamente à navegação nos *Websites*, não necessitando, assim, de o reconfigurar e personalizar cada vez que o visita;

(iii) *Cookies analíticos* - Estes *cookies* são utilizados para analisar a forma como os utilizadores usam os *Websites*, permitindo destacar artigos ou serviços que podem ser do interesse dos utilizadores, e monitorizar o desempenho dos sites, conhecendo quais as páginas mais populares, qual o método de ligação entre páginas que é mais eficaz ou para determinar a razão de algumas páginas estarem a receber mensagens de erro. Estes *cookies* são utilizados apenas para efeitos de criação e análise estatística, sem nunca recolher informação de carácter pessoal. Assim, o Banco BPI, pode fornecer uma experiência de elevada qualidade ao personalizar a sua oferta e, rapidamente, identificar e corrigir quaisquer problemas que surjam.

Também quanto à validade existem dois tipos de *cookies*: (i) *Cookies* permanentes – são *cookies* que ficam armazenados nos dispositivos de acesso (computador, telemóvel, smartphone ou tablet), ao nível do navegador de internet (*browser*), e são usados sempre que o Cliente/Utilizador visita novamente qualquer Website do Banco BPI. Em geral, são usados para direcionar a navegação de acordo com os interesses do utilizador, permitindo ao Banco BPI prestar um serviço mais personalizado; (ii) *Cookies* de sessão - são *cookies* temporários, que são gerados e estão disponíveis até encerrar a sessão. Da próxima vez que o Cliente/Utilizador aceder ao seu navegador de internet (*browser*) os *cookies* já não estarão armazenados. A informação obtida permite gerir as sessões, identificar problemas e fornecer uma melhor experiência de navegação. Os Cliente/Utilizadores poderão desativar parte ou a totalidade dos *cookies* a qualquer momento. Devem, para tal, seguir as instruções apresentadas na página “Gerir o uso de *cookies*”. Ao desativar os *cookies* os *Websites* do Banco BPI poderão não funcionar corretamente.

O Banco BPI poderá, ainda, utilizar *cookies* na abertura das newsletters/emails, para fins estatísticos, e que permitem saber se são abertas e verificar os cliques através de links ou anúncios dentro da newsletter. O Cliente/Utilizador tem sempre a possibilidade de desativar o envio das newsletters/correio eletrónico através da opção específica no rodapé das mesmas.

I. DESTINATÁRIOS DOS DADOS

O Banco BPI está obrigado por lei a comunicar às entidades reguladoras que superentendem a sua atividade, e a outras entidades públicas/oficiais, dados pessoais dos seus clientes, relacionados com a sua identidade, com as suas responsabilidades de crédito, respetivas contas bancárias, à ordem e a prazo, subscrição de instrumentos financeiros e respetiva remuneração, incluindo às seguintes entidades:

- Banco de Portugal: Central de Responsabilidades de Crédito e Base de Dados de Contas do Sistema Bancário;
- Autoridade Tributária e Aduaneira;
- Departamento Central de Investigação e Ação Penal (DCIAP), Unidade de Informação Financeira e demais autoridades judiciais, policiais e sectoriais nos termos previstos na Lei de Combate ao Branqueamento de Capitais e ao Financiamento do Terrorismo.
- Sociedades dominadas ou participadas pelo Banco BPI ou que participam no capital do Banco BPI, como o CaixaBank, S.A. (Grupo BPI/CaixaBank), no âmbito das medidas de prevenção de branqueamento de capitais, financiamento ao terrorismo e fraude, ou para fins de gestão do risco, bem como de gestão, administrativa e financeira, do Grupo BPI/CaixaBank;
- Outras instituições de crédito e de serviços financeiros, nomeadamente entidades financeiras adstritas ao sistema de intercâmbio de informação bancária (Swift) e fornecedores de serviços de pagamento (Mastercard, Visa);
- Comissão de Mercados de Valores Mobiliários, nos termos previstos no regime legal e regulatório dos mercados de instrumentos financeiros.

Adicionalmente e sempre que o Banco BPI intenta ações de recuperação de crédito ou intervém em processos de insolvência ou de qualquer outra natureza para o exercício ou defesa de um direito que lhe assiste num processo judicial, os dados pessoais dos clientes de identificação e relacionados com processo em causa são comunicados às autoridades judiciais intervenientes.

Refira-se, ainda, que o Banco BPI recorre, no âmbito da sua atividade, a prestadores de serviços que poderão ter acesso a dados pessoais dos seus Clientes. O Banco BPI assegura que nestas circunstâncias adota todas as medidas técnicas e organizativas consideradas adequadas de forma a assegurar que as entidades subcontratadas que tenham acesso aos dados são reputadas e oferecem as mais elevadas garantias a este nível, e que garantem o cumprimento da legislação aplicável em matéria de privacidade e proteção dos dados dos Clientes, incluindo no que ao exercício de direitos dos titulares dos dados diz respeito.



Por outro lado, o Banco BPI estabelece parcerias comerciais com determinadas entidades nos termos das quais são atribuídas vantagens ou benefícios aos seus clientes, como será, por exemplo, o caso dos cartões de crédito co-branded, que dão vantagens aos titulares de tais cartões quando efetuam compras nos estabelecimentos dos parceiros do Banco BPI. Nestes casos e com o consentimento dos clientes, o Banco BPI poderá transferir para esses parceiros comerciais dados dos seus Clientes com o objetivo destes lhes dirigirem ofertas relacionadas com os produtos/serviços por eles comercializados. Em qualquer caso, aos Clientes do Banco BPI assiste sempre o direito de retirarem o seu consentimento à transferência dos dados.

Importa, por último, referir que a transmissão de dados para países fora da União Europeia só ocorre quando tal seja necessário para (i) execução de ordens ou pedidos (por exemplo, de transferência de pagamento para o estrangeiro ou de investimento), (ii) por exigência legal, (iii) no âmbito de uma prestação de serviços, quando o subcontratado esteja localizado fora da EU; ou (iv) mediante a autorização expressa do Cliente.

O Banco assegura que os prestadores de serviços a que o Banco recorre e que se encontrem localizados fora da EU, são entidades reputadas e que apresentam garantias adequadas de protecção dos dados em termos similares aos estabelecidos pelas normas europeias, quer porque o país terceiro onde se encontram localizados oferece um nível adequado de protecção reconhecido por uma decisão da Comissão Europeia («decisão de adequação»), como será o caso dos prestadores de serviços localizados nos EUA e que constem da Lista de do Escudo de Protecção da Privacidade aprovada pela Comissão (o “Privacy Shield”), quer porque adotaram as cláusulas-tipo de protecção de dados aprovadas pela Comissão ou regras corporativas vinculativas (“binding corporate rules”) reconhecidas pelas autoridades europeias competentes.

J. PRAZO DE CONSERVAÇÃO DOS DADOS

O tratamento dos dados pelo Banco BPI manter-se-á na medida do necessário para o cumprimento das disposições legais e contratuais aplicáveis, nomeadamente das que decorrem do estabelecimento de relações com os seus Clientes.

Os prazos de conservação dos dados são limitados ao mínimo e são conservados durante os períodos necessários para as finalidades para as quais são recolhidos e tratados, bem como para fazer face às obrigações legais e regulamentares aplicáveis ao Banco BPI ou para defesa do Banco em processos judiciais.

Com efeito, terminada a relação comercial com o Banco, os dados pessoais dos seus clientes manter-se-ão pelos prazos legais obrigatórios ou até que prescrevam, nos termos da lei, os direitos delas emergentes. Em qualquer caso, terminada a relação comercial com o Banco, os dados pessoais dos clientes deixaram de ser tratados para efeitos comerciais ou de marketing.

K. DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS

Nos termos da lei aplicável, aos Clientes, titulares de dados pessoais, assistem os seguintes direitos:

(a) **Direito de Informação**, que consiste no direito dos Clientes em serem informados pelo Banco BPI, entre outros aspetos, sobre a finalidade do tratamento dos dados, a quem podem os mesmos ser comunicados, quais os direitos que lhes assistem e em que condições os podem exercer, bem como quais os dados que têm de fornecer obrigatoriamente;

(b) **Direito de Acesso**, que consiste no direito dos Clientes de acederem aos respetivos dados pessoais que tenham por si sido fornecidos, sem restrições, sem demoras ou custos excessivos, bem como saber quaisquer informações disponíveis sobre a origem desses dados;

(c) **Direito de Retificação**, que consiste no direito dos Clientes de exigirem que os seus dados sejam exatos e atuais, podendo solicitar a sua retificação junto do Banco BPI;

(d) **Direito de Eliminação** (ou ao “esquecimento”), que consiste no direito dos Clientes de exigirem a eliminação dos seus dados pessoais dos registos do Banco BPI quando os mesmos deixem de ser utilizados para as finalidades para que foram recolhidos, sem prejuízo, contudo, dos prazos de retenção que por lei se imponham;

(e) **Direito de Oposição**, que consiste no direito dos Clientes de se oporem, a seu pedido e gratuitamente, ao tratamento dos seus dados pessoais para efeitos de marketing direto, ou ainda quando o tratamento dos dados pelo banco BPI se fundamente no seu interesse legítimo;

(f) **Direito à Portabilidade**, que consiste no direito dos Clientes de receberem os dados pessoais que tenham fornecido ao Banco BPI, num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, e transmitir esses dados a outro responsável pelo tratamento.

No caso particular da atividade bancária, este direito tem a sua maior expressão no serviço de mudança de conta regulado na Lei nº 105/2017, de 30 de agosto;

(g) **Direito à Limitação do Tratamento**, que consiste no direito que os Clientes têm de, em determinadas circunstâncias, solicitarem ao Banco BPI a limitação do tratamento dos seus dados, nomeadamente (i) quando contestem a exatidão dos seus dados pessoais, durante um período que permita ao Banco BPI verificar a sua exatidão; (ii) se tratamento for ilícito e o Cliente se opuser ao apagamento dos dados, solicitando, em contrapartida, a limitação da sua utilização; ou (iii) quando o Banco BPI já não precise dos dados pessoais do Cliente para fins de tratamento, mas esses dados sejam requeridos pelo Cliente para efeitos de declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial;

(h) **Direito à Reclamação** junto da CNPD, que consiste no direito apresentar, sem prejuízo de qualquer outra via de recurso administrativo ou judicial, uma reclamação a uma autoridade de controlo, em especial no Estado-Membro da sua residência habitual, do seu local de trabalho ou do local onde foi alegadamente praticada a infração, se o titular dos dados considerar que o tratamento dos dados pessoais que lhe diga respeito viola o Geral de Protecção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679) e demais legislação nacional aplicável. Em Portugal a autoridade de controlo é a Comissão Nacional de Protecção de Dados.

Para o exercício de qualquer dos seus direitos, incluindo para acederem aos seus dados ou solicitarem a sua retificação, eliminação ou oporem-se ao seu tratamento nos termos da lei, os Clientes poderão dirigir-se a qualquer Balcão ou Centro BPI Premier, ou utilizar outro canal que o Banco BPI disponibilize para esse efeito.

Os Clientes poderão, ainda, retirar a qualquer momento o seu consentimento, quando aplicável, dirigindo-se a qualquer Balcão ou Centro BPI Premier, ou utilizar outro canal que o Banco BPI disponibilize para o efeito

L. SEGURANÇA DOS DADOS

O Banco BPI tem implementadas diversas medidas de segurança físicas, lógicas, técnicas e organizativas, de forma a proteger os dados pessoais contra a sua difusão, perda, uso indevido, alteração, tratamento ou acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

**INFORMAÇÃO PARA CLIENTE****M. EVENTOS BPI E RESPONSABILIDADE SOCIAL**

Os dados pessoais recolhidos pelo Banco BPI no âmbito da Responsabilidade Social, nomeadamente dos Prémios Solidariedade BPI/Fundação Bancária La Caixa ("FBLC"), e dos Eventos BPI correspondem a dados de identificação e, quando consentido, a dados de imagem e voz e são recolhidos com a finalidade de promoção, divulgação dos Eventos BPI e de responsabilidade social que inclui a captação e o tratamento de imagens dos participantes nos respetivos eventos.

O tratamento destes dados pelo Banco BPI manter-se-á enquanto se mantiver o interesse legítimo do Banco ou até que seja retirado o consentimento para o respetivo tratamento.

Em qualquer caso, os dados de imagem e voz recolhidos no âmbito das atividades inerentes ao Eventos BPI são conservados apenas pelo prazo de 1 ano a contar da sua captação. Os dados de imagem e voz recolhidos no âmbito dos Prémios de Solidariedade BPI/FBLC são conservados pelo prazo de 3 anos a contar da sua captação.

O Banco BPI reserva-se no direito de, a qualquer altura, proceder a reajustamentos ou alterações à presente Política de Privacidade, sendo essas alterações devidamente publicitadas pelo Banco BPI.

Fonte: BPI (2020p).