Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Cátia Sofia da Silva João
Abril | 2011

INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA

ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

CÁTIA SOFIA DA SILVA JOÃO

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO

EM GESTÃO

Abril/ 2011

INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA

ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Relatório de Estágio Curricular para a obtenção do Grau de Licenciado em Gestão

Cátia Sofia da Silva João

Abril de 2011

Ficha de Identificação

Discente: Cátia Sofia da Silva João

Número de discente: 1008587

Curso: Licenciatura em Gestão

Estabelecimento de Ensino: Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda

Local de Estágio: Banco Espírito Santo

Rua Proença-a-Nova, S/N

6100 – 751 Sertã

Orientador na Instituição de Ensino: Prof. Doutora Ermelinda Oliveira

Orientador no Local de Estágio: Dr. António Miguel Lopes Nunes

Início do Estágio: 26 de Julho de 2010

Conclusão do Estágio: 22 de Outubro de 2010

Duração: 3 meses

Resumo

No âmbito do curso de Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda, enquadra-se no programa curricular a realização do estágio curricular e por conseguinte a elaboração de um Relatório de Estágio.

Este relatório é o resultado do estágio curricular que foi realizado no balcão do Banco Espírito Santo da Sertã e que decorreu no período compreendido entre 26 de Julho e 22 de Outubro de 2010.

O presente relatório de estágio pretende dar a conhecer, a instituição de acolhimento, bem como o local e as actividades desenvolvidas ao longo do estágio. Durante o período de estágio, tive a oportunidade de realizar tarefas diversificadas, que irão ser descritas neste relatório.

Pode-se concluir que o estágio realizado no balcão do Banco Espírito Santo da Sertã, foi bastante enriquecedor, uma vez que me permitiu tomar conhecimento de algumas das tarefas realizadas no balcão e simultaneamente proporcionou-me um primeiro contacto com a componente prática no mundo de trabalho.

Agradecimentos

Expresso aqui os meus agradecimentos a todas as pessoas que, de uma forma directa e indirecta, contribuíram para a minha formação académica.

Em primeiro lugar quero agradecer, a todos os que trabalharam directamente comigo, no balcão Banco Espírito Santo da Sertã, que desde o início estiveram sempre disponíveis para colaborarem na realização deste estágio, contribuindo com o tempo e sabedoria. Assim, agradeço ao gerente do balcão o Dr. António, pelo apoio e orientação dada durante estes três meses de estágio. De igual modo, ao Dr. Mendonça e à Dr.ª Mónica, pela atenção disponibilizada, pelos conhecimentos que me transmitiram e pelo constante apoio e acompanhamento.

Quero agradecer à Prof. Doutora Ermelinda Oliveira por ter aceitado ser minha orientadora de estágio, pela disponibilidade e atenção que demonstrou.

Um agradecimento muito especial para a minha família, que sempre me deu todo o apoio e motivação necessária, para que tanto o estágio como a elaboração do presente relatório ocorressem com a maior tranquilidade possível.

E por fim, agradeço a todos os meus amigos e colegas que me acompanharam durante todo o percurso da vida de estudante.

A todos o meu **Muito Obrigado**!

Índice

Ficha de Identificação ..... *I*

Resumo ..... *II*

Agradecimentos ..... *III*

Índice Geral ..... *IV*

Índice de Quadros ..... *VI*

Índice de Figuras ..... *VII*

Glossário de Siglas ..... *VIII*

Introdução *1*

1 Apresentação da Instituição Banco Espírito Santo *3*

1.1 Enquadramento *3*

1.2 Evolução Histórica do Banco Espírito Santo *3*

1.3 O Grupo Banco Espírito Santo *5*

1.3.1 A Missão *5*
1.3.2 Os Valores *5*
1.3.3 Expansão Internacional *6*
1.3.4 A Imagem de Marca do BES *7*

2. Produtos e Serviços do Banco Espírito Santo *11*

2.1 Enquadramento 11
2.2 Produtos 11
2.2.1 Conta à Ordem *11*
2.2.2 Contas poupanças e Depósitos a Prazo *13*
2.2.3 Cartões de Multibanco *15*
2.2.3.1 Cartões de Débito *15*
2.2.3.2 Cartões de Crédito *15*
2.2.3.3 Cartões Pré-Pagos *16*
2.2.4 Crédito *17*
2.2.4.1 Crédito Habitação *17*
2.2.4.2 Crédito Individual *18*
2.2.4.3 Micro Crédito *19*
2.2.5 Seguros *20*
2.3 Serviços *21*
2.3.1 BESdirecto *21*
2.3.2 BESnet *22*
2.3.3 BESnet SMS *22*

3. Apresentação do Balcão Banco Espírito Santo da Sertã e as Actividades Desenvolvidas ao Longo do Estágio 24

3.1 Enquadramento 24
3.2 A localidade onde decorreu o estágio 24
3.3 O balcão do Banco Espírito Santo da Sertã 25
3.4 Actividades desenvolvidas durante o estágio 28
3.4.1 Atendimento ao Público 28
3.4.2 Atendimento Telefónico 30
3.4.3 Divulgação dos Produtos BES aos Clientes 31
3.4.4 Distribuição de Panfletos 31
3.4.5 Elaboração da Comunicação Interna 32
3.4.6 Apoio na Caixa Automática 32
3.4.7 Abertura de Contas 33
3.4.8 Envio e Recepção de Faxes 35
3.4.9 Contagem de Moedas 35
3.4.10 Depósitos Directos 35
3.4.11 Requisição, Recepção, Entrega de Cheques 37
3.4.12 Arquivo 40
3.4.13 Correspondência 40

Conclusão 43

Referências Bibliográficas 44

Web Referências 44

Anexos 45

Índice de Quadros

Quadro 1 – Tipos de seguros e suas vantagens *20*
Quadro 2 – Dados do balcão BES. *25*
Quadro 3 – Os sete princípios de atendimento do BES. *29*

Índice de Figuras

Figura 1 – A expansão internacional do BES. *6*
Figura 2 – Os Slogans e os logótipos do BES. *8*
Figura 3 – O símbolo do BES e o seu significado. *9*
Figura 4 – Localização da Sertã no Mapa. *24*
Figura 5 – Organograma da Direcção Regional de Leiria. *26*
Figura 6 – Organograma do balcão da Sertã. *26*
Figura 7 – Cheques à ordem e não à ordem. *38*
Figura 8 – Requisição de Cheques. *39*

Glossário de Siglas

ATM - *Automated Teller Machine*

BES - Banco Espírito Santo

BESCL - Banco Espírito Santo e Comercial de Lisboa

BIC - Banco Internacional de Crédito

CTT - Correios, Telégrafos e Telefones

DEO - Departamento Executivo de Operações

ESAF - Espírito Santo Activos Financeiros

ESFG - Espírito Santo Financial Group

ESSI - Espírito Santo Sociedade de Investimentos

GBES - Grupo Banco Espírito Santo

SMS - *Short Message Service* (Serviço de Mensagens Curtas)

Introdução

O presente relatório de estágio surge na sequência da realização de um estágio curricular, a fim de obter o grau de Licenciatura em Gestão.

A oportunidade de estagiar no Banco Espírito Santo, surgiu quando me desafiei a apresentar-me no balcão da Sertã e entregar o meu *curriculum vitae*. Após uma entrevista na Direcção Regional de Leiria, fui seleccionada para estagiar no balcão da Sertã.

No decorrer dos três meses de estágio, empenhei-me por fazer o meu melhor, tentando executar com eficiência todas as tarefas que me foram confiadas, conciliando a vertente prática com os conhecimentos que fui adquirindo ao longo destes anos de frequência no curso de Gestão.

Com este relatório pretende-se dar a conhecer o trabalho desenvolvido ao longo do estágio, o qual me proporcionou uma maior preparação para a minha vida profissional futura.

Em termos de estrutura, este trabalho está dividido em três capítulos. No primeiro capítulo, é feito a apresentação da instituição de acolhimento do estágio. No segundo capítulo, é feita a descrição dos produtos e serviços que o Banco oferece. No terceiro capítulo, é feita a apresentação do balcão do Banco Espírito Santo, onde foi realizado o estágio e as actividades e tarefas desenvolvidas ao longo do estágio curricular.

Por fim, na conclusão será feita uma breve reflexão sobre o estágio curricular realizado e a experiência obtida durante os três meses.

CAPÍTULO 1

Apresentação da Instituição Banco Espírito Santo

1 Apresentação da Instituição Banco Espírito Santo

1.1 Enquadramento

O presente capítulo pretende apresentar o Grupo Banco Espírito Santo, fazendo uma breve descrição da evolução histórica do Banco e da sua actividade. Toda a descrição apresentada teve como base a informação disponibilizada pela própria entidade do estágio e pelo site[1] oficial da instituição.

1.2 Evolução Histórica do Banco Espírito Santo

O Banco Espírito Santo surgiu em 1869 (pelo que tem hoje 141 anos de existência) como resultado da actividade profissional de José Maria do Espírito Santo e Silva enquanto cambista, na qual funda a "Caza de Cambio" em Lisboa,"*de compra e venda de lotarias, a par da transacção de títulos de crédito nacionais e estrangeiros"*.

A partir de 1884, (sempre na posição de sócio maioritário) José Maria do Espírito Santo e Silva, funda várias Casas Bancárias, das quais são exemplo o Beirão, Silva Pinto & Cª.(1884-1887), Silva, Beirão, Pinto & Cª.(1897-1911) e J.M. Espírito Santo Silva (1911-1915).

Em 1915, após o falecimento de José Maria do Espírito Santo e Silva, as várias casas bancárias foram dissolvidas, fundando-se a Casa Bancária Espírito Santo Silva & Cª., gerida pelo seu filho José Ribeiro do Espírito Santo e Silva, que em 1920, a transforma no Banco Espírito Santo. A partir desta altura, a estratégia do Banco começa a desenvolver-se no sentido da expansão nacional, ocorrendo a inauguração da primeira Agência em Torres Vedras e posteriormente em várias cidades de norte a sul do país. Com esta estratégia o Banco consolida o seu posicionamento na banca nacional, integrando em 1926, o grupo das cinco maiores instituições bancárias privadas.

[1] Fonte:www.bes.pt

Em 1932, Ricardo Ribeiro do Espírito Santo e Silva, sucede ao seu irmão, implementando um novo modelo de gestão, sustentado no aumento da quota de mercado, na diversidade das transacções bancárias e na continuidade da expansão do Banco. Factores estes que foram determinantes para que o Banco, em 1936, fosse líder na banca nacional privada.

No ano de 1937, o Banco reforça a sua posição através da fusão com o Banco Comercial de Lisboa, dando origem ao Banco Espírito Santo e Comercial de Lisboa (BESCL).

Em 1955, por falecimento de Ricardo Ribeiro do Espírito Santo e Silva, seu irmão Manuel Ribeiro Espírito Santo Silva assume a liderança. Iniciando um processo de internacionalização da economia portuguesa e o aumento da distribuição de crédito do BESCL.

Em 1973, Manuel Ricardo do Espírito Santo e Silva, por falecimento do seu pai, ascende ao cargo de Presidente do Conselho de Administração. Mais tarde, em virtude do Decreto Lei nº 132 – A de 14 de Março de 1975, o Banco é nacionalizado. Impedido de desenvolver as actividades em Portugal, a família Espírito Santo decide refazer os seus interesses financeiros fora de Portugal, em países como o Brasil, Suíça, França e Estados Unidos da América. Nessa altura, foi criada a Espírito Santo Internacional Holding sediada no Luxemburgo, que em 1984, origina uma nova holding, a Espírito Santo Financial Group (ESFG).

Em 1986, após a reabertura da actividade bancária privada, a família Espírito Santo regressa a Portugal, em parceria com a *Caisse Nationale du Crédit Agricole* e com o apoio de um núcleo de accionistas portugueses, criando o Banco Internacional de Crédito (BIC). Nesse mesmo ano formou-se a Espírito Santo Sociedade de Investimentos (ESSI).

Em 1991, é iniciado um processo de recuperação, de consolidação nacional e de expansão internacional, passando a denominar-se Grupo Banco Espírito Santo (GBES). No ano seguinte é criada a Espírito Santo Activos Financeiros (ESAF).

No ano de 1999, por Escritura Pública de 6 de Julho de 1999, o BESCL passou a adoptar a designação de Banco Espírito Santo (BES).

1.3 O Grupo Banco Espírito Santo

O Banco Espírito Santo é um banco privado, onde a maior parte da sua actividade bancária está centrada em Portugal, com sede em Lisboa. O Banco Espírito Santo é a segunda maior instituição financeira privada no mercado nacional, com uma quota média de mercado de 20.7%.

As suas principais áreas de negócios são a Banca de Particulares (Banca de Retalho e *Private Banking*), a Gestão de Activos, a Banca de Empresas e a Banca de Investimentos, com intuído de obtenção de recursos a terceiros, sob forma de depósitos, nas concessões de crédito, em títulos e outros activos. De forma a possibilitar o acesso aos serviços financeiros a um maior número de clientes, o Banco dispõe de uma rede nacional de 734 balcões, complementada com 23 Centros *Private* e 27 Centros de Empresas.

1.3.1 A Missão

A missão do BES tem por objectivo principal, a satisfação e superação das expectativas dos clientes, praticando elevados níveis de qualidade de serviço e de atendimento. Com uma posição de liderança em Portugal, sustentada na rendibilidade e eficiência, o objectivo final é a criação de valor para os seus clientes, colaboradores e accionistas, contribuindo de uma forma cada vez mais aprofundada e proactiva, para o desenvolvimento social, cultural e ambiental do País.

1.3.2 Os Valores

O Grupo BES é um dos principais grupos financeiros em Portugal, cuja actuação é sustentada em valores como a ética, o rigor, a transparência e a orientação para o cliente. Fazendo referência à história, com mais de cem anos de permanência, o BES

também se associa a valores como a permanência, a solidez e a "portugalidade", baseada na confiança e na credibilidade junto dos clientes, dos colaboradores e dos accionistas, os quais são sempre uma prioridade para a instituição.

1.3.3 Expansão Internacional

O Banco Espírito Santo é um dos grupos líderes do sector financeiro em Portugal, com presença internacional em 23 países, 4 continentes, através de escritórios de representação, escritórios de remessas, subsidiárias e associadas, sucursais internacionais e outras participações financeiras, como demonstra a figura 1. Desta forma, assegura as comunidades e as empresas portuguesas dispersas pelo mundo, onde as perspectivas de crescimento potenciam a criação de valor no Grupo.

Figura 1 – A expansão internacional do BES.

Fonte: http://www.bescv.cv/sfecv/cms.aspx?plg=1AE51142-2D50-4DAA-9778-8A0381433603

O BES tem expandido internacionalmente a sua actividade bancária, fundamentalmente em países com afinidades culturais e económicas com Portugal. Estando presente em países como Espanha, pelo negócio transfronteiriço entre Espanha e Portugal, Angola e

Brasil, pelas afinidades culturais e económicas com Portugal, Marrocos, Argélia, Líbia e Tunísia por serem países geograficamente próximos com Portugal.

O BES procura assim estar na presença de mercados com oportunidades de crescimento, de forma a garantir que os seus clientes, beneficiam de soluções e de elevados índices de qualidade de serviço, bem como, o acesso a linhas de crédito internacionais, potenciais parcerias e melhores soluções de negócio para outras instituições financeira.

1.3.4 A Imagem de Marca do BES

Ao longo dos anos, o BES construiu uma imagem de confiança e credibilidade, que nos dias de hoje se traduz numa marca familiar dos portugueses e dos residentes estrangeiros em Portugal.

Desde o início da sua actividade o BES, tem adaptado os *slogans* e os logótipos, com referência à história secular da instituição, da presença líder no mercado nacional e de uma permanente actualização e inovação, para melhor responder às necessidades dos clientes. A figura seguinte demonstra a evolução dos logótipos e *slogans* do BES ao longo dos anos.

Figura 2 – Os *Slogans* e os logótipos do BES.

Fonte: Elaboração própria, adaptado do site http://bes-sec.bes.pt/bes/extra/newsletter9/03.html.

Actualmente, o *slogan* do BES adapta-se às campanhas dos produtos/serviços que o Banco oferece. Com o cliente e o potencial cliente do Banco, nos seus *slogans*, como por exemplo, " quem sabe, sabe e a avozinha é que sabe", que tem por base a ideia de que a sabedoria é a maior vantagem competitiva da instituição.

A cor verde desde sempre foi referência do BES, a cor do rigor, da verdade, da solidez, da transparência e do valor. É com esses mesmos atributos que a actual imagem do Banco se apresenta, uma imagem rejuvenescida, mais fresca e dinâmica. Um novo

verde, o verde do futuro, um Banco virado para o futuro e com serviços para o futuro, reforçando atributos tais como a proximidade, a abrangência, a vitalidade e a modernidade.

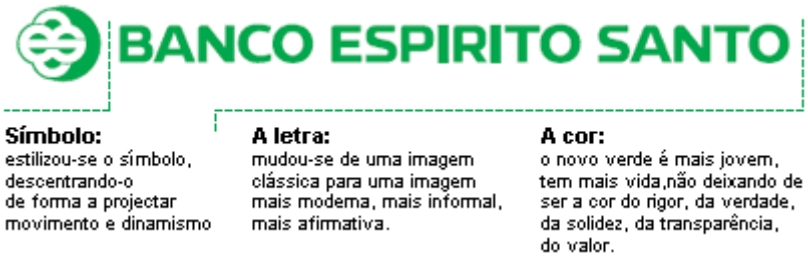


Figura 3 – O símbolo do BES e o seu significado.

Fonte: http://bes-sec.bes.pt/bes/extra/newsletter9/03.html

O BES também tem apostado na publicidade, como elo de proximidade com os clientes, tendo estado presente como patrocinador em diversos eventos desportivos, de grande impacto na sociedade, e com grande projecção Internacional, tais como, a Selecção Nacional, o Hipismo, o Estoril Open e a utilização da imagem do jogador de futebol Cristiano Ronaldo, no sector dos serviços financeiros.

CAPÍTULO 2

Produtos e Serviços do Banco Espírito Santo

2. Produtos e Serviços do Banco Espírito Santo

2.1 Enquadramento

Este capítulo pretende dar a conhecer alguns dos produtos e serviços financeiros, que o Banco coloca à disponibilidade dos seus clientes. Os produtos e serviços são descritos de forma breve, pois os seus detalhes podem ser solicitados em qualquer balcão do BES ou no site oficial da instituição.

2.2 Produtos

O BES tem uma vasta gama de produtos através de abordagens e propostas de valores diferenciados, de acordo com as necessidades dos seus clientes.

Da vasta gama de produtos, o Banco tem diferentes tipos de contas, com características distintas para a gestão financeira dos seus clientes.

2.2.1 Conta à Ordem

O BES tem ao dispor do cliente, vários tipos de contas à ordem, que se adaptam aos diferentes tipos de clientes e às suas necessidades.

- **Conta BES 100%**

A conta BES 100% é uma conta à ordem, onde o cliente tem formas de ficar isento de despesas de manutenção. Para isso basta ter alguns produtos associados à conta, tais como, a domiciliação de ordenado/pensão (que permite ter o dinheiro na conta de uma forma rápida e cómoda sem ter que se deslocar ao balcão ou efectuar transferências interbancárias), a domiciliação de despesas, onde o cliente passa a pagar as despesas da água, luz, gás, telefone, etc., de forma automática, por débito directo da conta à ordem, sem precisar de se deslocar com valores para fazer os pagamentos e sem preocupações.

A conta à ordem tem sempre associada uma conta poupança, que permite ter parte do dinheiro a render juros, contabilizados diariamente e creditados mensalmente na conta poupança, mas sempre disponível. O cliente pode definir as datas e montantes para a movimentação automática entre a conta poupança para a conta à ordem e vice-versa.

Dentro da conta 100% o BES também tem ao dispor do cliente, seis contas com a mesma vertente de poupança. Todas elas com vantagens associadas e formas de isenção de despesas de manutenção da conta, adequadas ao perfil e às necessidades dos clientes. As contas são as seguintes:

- A Conta 100% 18.31;
- A Conta 100% 55 +;
- A Conta 100% Gold;
- A Conta 100% Parceiro +;
- A Conta 100% Gold|RE;
- A Conta n.º 1.

➲ Conta Jovem

A conta Jovem foi criada a pensar especialmente nos jovens com idade compreendida entre os 12 e os 17. Onde o mínimo de abertura da conta é de €50 e esta conta está isenta de comissão de gestão.

➲ Conta *Up*

A conta *Up* destina-se a estudantes do ensino superior entre os 18 e os 30 (inclusive). O mínimo de abertura da conta é de €25 e está isenta de despesas de manutenção.

➲ Conta Movimento Júnior

A conta Movimento Júnior é uma conta para crianças dos 0 até aos 11 anos. O montante mínimo para a abertura da conta é de €50, não tem despesas de manutenção e ao

subscrever ou efectuar um primeiro reforço a partir de €100 recebe um porquinho BES desenhado por Agatha Ruiz de La Prada e apadrinhado pelo Cristiano Ronaldo.

2.2.2 Contas poupanças e Depósitos a Prazo

O BES tem soluções que permitem ao cliente ter o dinheiro a crescer, com toda a comodidade, rapidez e segurança.

Existem diversas opções de depósitos a prazo, que são caracterizados por se constituírem num prazo previamente determinado, com taxas de juros competitivas no mercado, que permitem ter uma rentabilidade garantida. É uma aplicação sem riscos, com capital e renumeração garantidos no final do prazo com possibilidade de mobilização antecipada parcial ou total, o que implica uma penalização na taxa de juro.

- **Conta Poupança BES**

Poupar nos dias de hoje é essencial e com a conta Poupança BES o cliente pode poupar a pensar no futuro e na família. O mínimo de abertura é de € 250. O prazo da aplicação são de 183 dias automaticamente renováveis e os juros são pagos no final de cada semestre por crédito na conta à ordem.

- **Conta Poupança BES Jovem**

A Conta Poupança BES Jovem é um depósito de poupança mensal. Que permite reforços a qualquer momento e é resgatável sem penalizações, ideal para a poupança regular dos jovens até aos 17 anos. O montante mínimo é de € 25, com reforços a partir de €5 a qualquer momento.

➲ Poupança Júnior

O BES tem uma oferta criada especialmente para as crianças, com soluções de poupança, que se associa à conta Movimento Júnior, para ensinar a poupar a curto, médio e a longo prazo.

- **Conta Poupança Júnior:** para soluções de poupança de curto prazo, uma forma simples de construir uma poupança de forma progressiva com garantia de capital e remuneração garantida. Trata-se de um depósito a prazo automaticamente renovável a 1 mês, 6 meses ou a 1 ano.

- **Poupança Crescente Júnior:** para quem procura construir uma poupança a médio prazo. Trata-se de um depósito a prazo de 4 anos com capital garantido, prémios de permanência e remuneração crescente;

- **Capitalização Júnior:** para soluções de longo prazo, uma aplicação financeira com capital garantido, suportada por um seguro de capitalização de 8 anos e 1 dia que permite reforços a qualquer momento.

➲ Conta Rendimento CR

A conta Rendimento CR, como no panfleto indica (ver **Anexo 1**) é uma conta "para quem só gosta de ganhar". É um depósito a prazo a 3 anos com taxas crescentes, com capital e juros garantidos, com pagamento semestral de juros, numa entrega única a partir de €1.000.

➲ Conta Reformado

A conta Reformado é um depósito a prazo com um montante mínimo de subscrição de € 250, que permite beneficiar de isenção de imposto sobre o rendimento para saldos até €10.500.

- **Conta Condomínio**

A conta Condomínio permite que haja uma gestão conjunta e eficiente dos fundos de reservas para a realização de obras de conservação e beneficiação das partes comuns dos prédios.

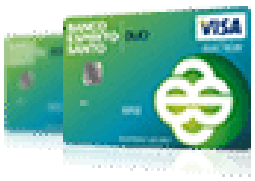
- **Conta Habitação**

A conta Habitação é uma conta especialmente orientada para a construção de uma poupança com finalidades de aquisição, construção, ampliação ou beneficiação de habitação própria.

2.2.3 Cartões de Multibanco

O BES tem diferentes tipos cartões de multibanco, adaptados às diversas necessidades dos seus clientes e também aos clientes que não tem conta no BES.

2.2.3.1 Cartões de Débito



O **Cartão BES DUO** é um cartão associado a uma conta de depósitos à ordem e todas as transacções com ele efectuadas são reflectidas nessa conta. Funciona no âmbito das redes Multibanco e Visa Internacional e utilizável em ambiente electrónico (ATM`s e POS`s).

2.2.3.2 Cartões de Crédito

O **Cartão BES Verde** é um cartão de crédito VISA, que associa igualmente a função de débito em Portugal para efectuar operações sobre a conta à ordem na rede Multibanco. Este cartão é gratuito quando associado às Contas BES 100%.

O **Cartão BES *Gold*** é um cartão de prestígio, tem associado uma conta-cartão onde é atribuído um limite de crédito, que permite em Portugal como no estrangeiro, realizar operações. Também tem uma vertente a débito, mas apenas em Portugal, o que permite a partir da conta de depósitos à ordem, efectuar transacções.

O **Cartão BES Branco** é um cartão VISA não só para clientes, mas também para quem não tem conta no BES.

O **Cartão @bes** é um cartão exclusivamente de crédito, que permite efectuar compras à distância na Internet com segurança, em comerciantes aderentes à rede Visa.

O **Cartão WWF** é um cartão VISA não só para clientes, mas também para quem não tem conta no BES. Com o cartão 0,5% do valor das compras a crédito reverte para a WWF, uma organização global de conservação da Natureza, contribuindo para a conservação das florestas, no combate ao aquecimento global, ao desperdício de água e à protecção do habitat natural de espécies ameaçadas.

2.2.3.3 Cartões Pré-Pagos

O **Cartão Pocket BES** foi criado a pensar nos clientes, com especial atenção aos jovens e às suas necessidades. A utilização do cartão pode ser feita para fazer pagamentos nos estabelecimentos ligados à Rede Visa ou Multibanco. Permite levantar dinheiro em todo o

mundo, carregar o Pocket BES através de pagamentos de serviços ou transferências bancárias, carregar o telemóvel, comprar bilhetes e compras na Internet.

O **Cartão Selecção Nacional** é um cartão VISA emitido em parceria pelo BES e pela Federação Portuguesa de Futebol. Este cartão tem duas vertentes financeiras: pré-pago ou crédito e pode ser subscrito por qualquer português com ou sem conta no BES.

2.2.4 Crédito

O Banco tem diversos tipos de créditos, para as diferentes necessidades dos seus clientes.

2.2.4.1 Crédito Habitação

No BES existem várias soluções de crédito habitação que permitem ter prestações adequadas aos orçamentos dos seus clientes, nomeadamente:

- **Crédito Habitação Regime Geral** é um crédito com um prazo que pode ir até aos 50 anos e o montante do financiamento até 90% do valor da avaliação. O mais velho dos pretendentes ao crédito não pode ter mais do que 80 anos até ao final do prazo do empréstimo.

- **Crédito Habitação Jovem** uma solução de crédito ideal para jovens até aos 35 anos. O prazo máximo de empréstimo pode ir ate 50 anos e o montante do financiamento pode ser de 100% do valor da avaliação, para empréstimos até 40 anos, até 95% do valor da avaliação, para empréstimo até 50 anos.

- **Crédito Habitação Transferência** esta solução permite ao cliente transferir o crédito habitação para o BES. O Banco suporta a totalidade dos custos de

transferência sobre o montante a escriturar no BES, desde que o montante mínimo seja igual ou superior a €50.000.

- **Crédito Habitação Sénior** é um crédito que pode ir até aos 30 anos de empréstimo e o montante do financiamento até 90% do valor da avaliação. Neste tipo de crédito à habitação, o cliente fica isento de seguro de vida até ao final do empréstimo.

2.2.4.2 Crédito Individual

Dentro dos diversos tipos de créditos, existem diferentes tipos de créditos no BES, nomeadamente o crédito individual, tais como:

- **Crédito Individual:** é uma solução de crédito muito competitiva para que os clientes possam concretizar os seus projectos. Entre €2.500 e €30.000 o BES disponibiliza um conjunto de soluções de crédito que se adapta às necessidades do cliente.

- **Crédito Flash:** é uma solução de crédito para pequenos montantes com aprovação muito rápida e fácil.

- **Crédito Universitário**: uma solução destinada aos universitários, para que possam realizar os seus projectos para o futuro. Desde a vida académica às viagens de finalistas, o BES disponibiliza um conjunto de soluções.

- **Soluções Auto:** é uma solução de financiamento, que permite financiar até 100% do valor do automóvel, com prestações muito baixas e com possibilidades de prazos de financiamento alargados. Dentro da Solução de crédito auto, existem soluções de leasing e renting.

2.2.4.3 Micro Crédito

O **Micro Crédito** é uma solução de financiamento para projectos de novos empreendedores, que possuam uma ideia com viabilidade económica, e que não têm garantias reais para solicitar um crédito bancário tradicional.

2.2.5 Seguros

O BES tem vários tipos de seguros, para as diferentes necessidades dos seus clientes (Quadro 1).

Tipos de Seguros	Vantagens
Cartão de Saúde n.º 1	Com este cartão o cliente tem acesso a uma vasta rede privada de prestadores de cuidados de saúde e de descontos na Rede Bem-Estar. Em caso de internamento igual ou superior a 5 dias, a pessoa segurada tem um subsídio no valor de €2.000 por ano.
Seguro Saúde	Tem acesso aos melhores hospitais e a uma rede de prestadores de medicina não convencionais (Homeopatia, Osteopatia, Acupunctura, entre outras) com descontos significativos.
Seguro Vital	É um seguro com um vasto leque de coberturas e de soluções de protecção pessoal e familiar, de forma a garantir o bem-estar financeiro e o futuro da família do cliente.
Seguro Dental Care	Um seguro que garante o acesso a uma rede de Clínicas e Médicos Dentista com preços muito vantajosos.
Seguro Auto	Com o seguro auto o cliente encontrará tudo o que procura num seguro: simplicidade, um preço competitivo e ainda prémios para bons condutores que permaneçam no BES (ver **Anexo 2**).
Seguro Casa	É um seguro multiriscos habitação que se destina a cobrir os riscos associados à casa.
Seguro Protecção Salário	É um seguro inovador que faz sentido nos dias de hoje, em que cada dia é mais difícil prever o dia de amanhã (ver **Anexo 3**).
Seguro BES dia-a-dia	Um seguro que valoriza a qualidade da vida física, emocional e familiar do cliente, garantindo o equilíbrio do quotidiano pós-acidente (ver **Anexo 4**).

Quadro 1 – Tipos de seguros e suas vantagens.

Fonte: Elaboração própria

2.3 Serviços

O BES tem os dispor dos seus clientes, alguns serviços, para que possam realizar consultas e operações na gestão do seu dia-a-dia, com uma maior comodidade e segurança para o cliente.

Canais directos

Os canais directos são meios alternativos de trabalhar/contactar com o banco, com diferentes opções de serviços, conforme as necessidades dos clientes, onde o cliente tem autonomia de acompanhar/gerir a sua relação bancária. A adesão é gratuita e não tem mensalidades. As operações têm custos mais baixos às realizadas nos balcões. Têm uma disponibilidade total, 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, a partir de qualquer lugar sem ter que se deslocar a um balcão BES.

2.3.1 BESdirecto

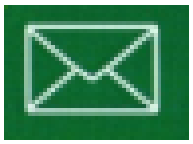
O BESdirecto é um serviço de atendimento telefónico que, de forma simples e segura, permite fazer operações bancárias e obter aconselhamentos sobre a oferta BES, através do número 707 24 7 365 (custo de uma chamada local).

Após a identificação do número de adesão e o código pessoal de acesso (PIN), o cliente tem acesso a um sistema automático, ou se preferir, um atendimento personalizado por um assistente que funciona das 8:00h às 24:00h.

2.3.2 BESnet

O BESnet é um serviço de Internet *Banking* do Banco Espírito Santo, que permite ao cliente de forma cómoda, rápida e segura, realizar a maioria das consultas e operações bancárias da gestão quotidiana. Para aceder ao BESnet é necessário um computador ligado à Internet, através de www.bes.pt, introduzir o número de adesão e o código pessoal de acesso (PIN).

2.3.3 BESnet SMS



O BESnet SMS é um serviço de SMS *Banking*, que permite a realização das operações e consultas mais importantes, como por exemplo, carregar o telemóvel, efectuar uma transferência ou saber o saldo da conta, a partir do telemóvel. Através do envio de mensagens SMS[2] com comandos pré-definidos para o número 3323.

[2] SMS – *Short Message Service* (Serviço de Mensagens Curtas)

CAPÍTULO 3

Apresentação do Balcão Banco Espírito Santo da Sertã e as Actividades Desenvolvidas ao longo do Estágio

3. Apresentação do Balcão Banco Espírito Santo da Sertã e as Actividades Desenvolvidas ao longo do Estágio

3.1 Enquadramento

Este capítulo tem como objectivo a apresentação e caracterização do local e do balcão onde decorreu o estágio curricular, bem como as actividades desenvolvidas ao longo do estágio.

3.2 A localidade onde decorreu o estágio

O estágio curricular realizou-se no concelho da Sertã, uma vila que tem cerca de 5 500 habitantes (ano 2007[3]), pertence ao distrito de Castelo Branco, situa-se na região Centro e na sub-região do Pinhal Interior Sul.

O concelho da Sertã ocupa uma área de 446,6 Km^2 e tem 15 967 habitantes (dados de 2007), subdividido por 14 freguesias.

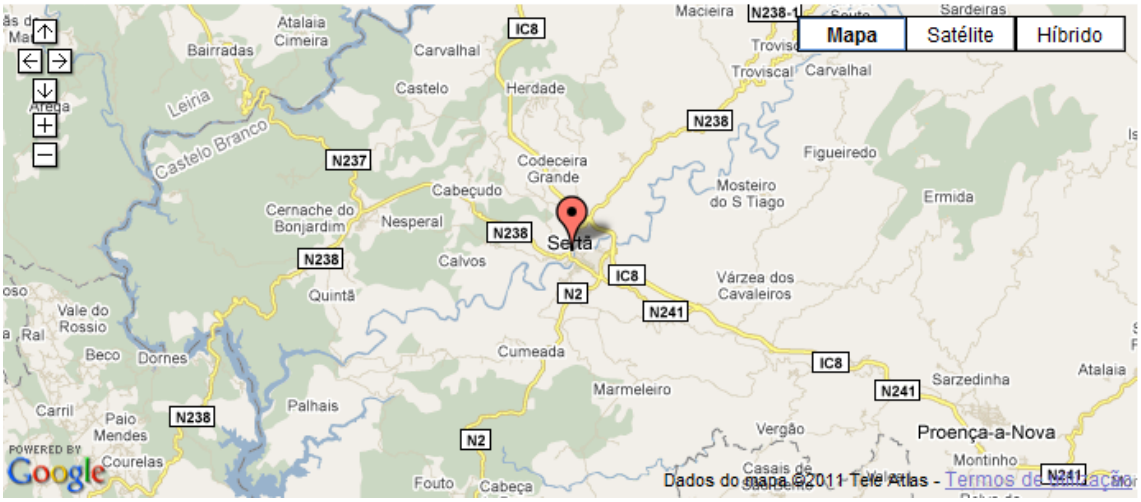


Figura 4 – Localização da Sertã no Mapa.

Fonte: www.cm-**serta**.pt/

[3] Fonte: www.cm-**serta**.pt/

O nome Sertã resultou em memória de uma lenda, que surgiu quando nos tempos de Sertório, houve um ataque romano ao castelo, durante o qual um corajoso lusitano morreu. Sua mulher, Celinda, ao ter conhecimento da sua morte, e estando a fritar ovos numa sertã (frigideira) cheia de azeite a ferver, lançou o azeite a ferver sobre o inimigo, impedindo-os de invadir o castelo.

3.3 O balcão do Banco Espírito Santo da Sertã

Conforme foi mencionado anteriormente, o estágio curricular decorreu no balcão do Banco Espírito Santo da Sertã. A sua actividade iniciou-se no dia 6 de Setembro de 2001.

Denominação Social	Banco Espírito Santo
Código do Balcão	B0584 – Sertã
Morada	Rua Proença-a-Nova, S/N 6100 – 751 Sertã
Telefone	274 604038
Fax	274 600704
Horário de Atendimento	Segunda a Sexta das 09:30 às 16:00 com pausa para o almoço das 12:30 às 13:30.
Número de Identificação Fiscal (NIF)	500 852 367

Quadro 2 – Dados do balcão BES.

Fonte: Elaboração própria.

O balcão da Sertã pertence a uma das unidades comerciais do Banco Espírito Santo, enquadrado no Departamento Comercial do Sul, no qual pertence à Direcção Regional de Leiria (ver **Anexo 5**).

A organização estrutural da Direcção Regional de Leiria, encontra-se estruturada numa abordagem Multiespecialista, que permite uma aproximação aos vários segmentos de clientes (Negócios, BES 360^0 e Outros Particulares de Retalho), conforme se pode ver no organograma da Direcção Regional de Leiria (figura 5).

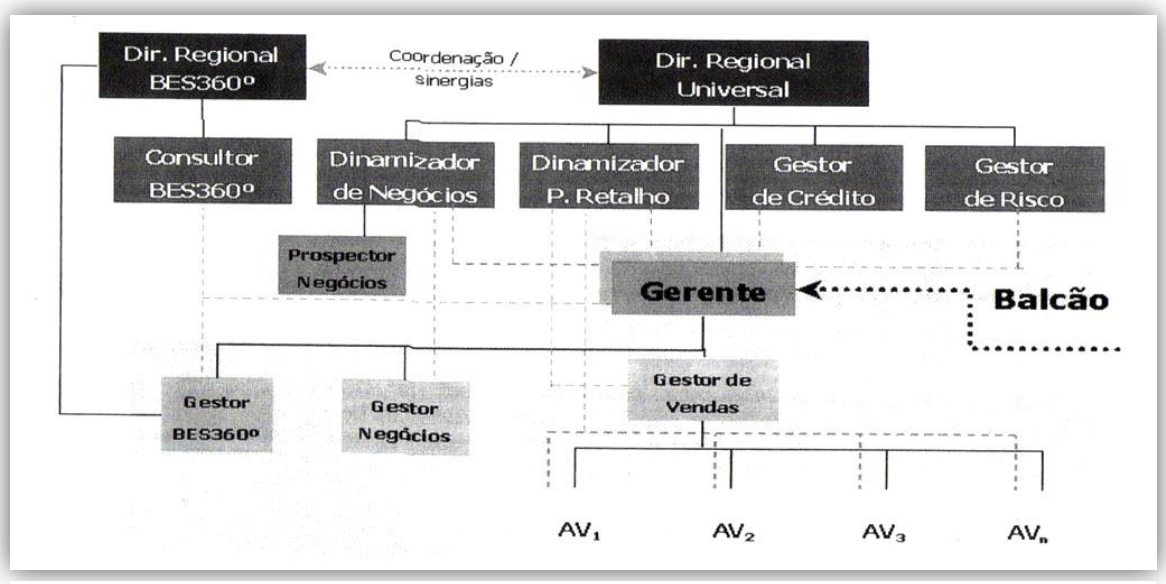


Figura 5 – Organograma da Direcção Regional de Leiria.

Fonte: Manual de Formação do BES, pág. 8

A figura 6 representa a estrutura interna do balcão da Sertã, uma organização estrutural simples e com grande sentido comercial.

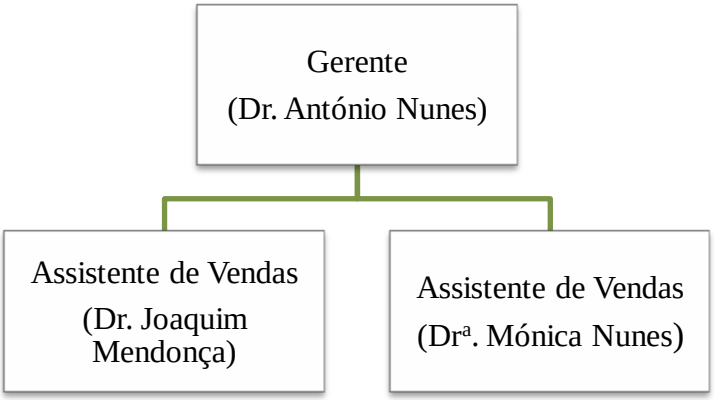


Figura 6 – Organograma do balcão da Sertã.

Fonte: Elaboração própria.

O organograma do balcão da Sertã é composto por três colaboradores, o gerente e dois assistentes de vendas, que têm as seguintes funções:

- **O Gerente** tem a seu cargo a função de gestor BES 360^0, gestor de negócios e gestor de vendas ao nível comercial da venda de produtos e serviços financeiros. O gerente do balcão tem que organizar e gerir os objectivos traçados pela Direcção Regional de Leiria, coordenar toda a equipa e responder pelo balcão perante os vários departamentos da Direcção Regional de Leiria.

- **O Assistente de Vendas** está permanentemente em contacto directo com o cliente, quer ao nível do atendimento quer na execução de operações de caixa (levantamentos, depósitos, transferências, entre outros) quer ao nível comercial, identificando oportunidades, atendendo-as ou direccioná-las para um atendimento mais especializado. É responsável também pelo controlo dos cofres e do controlo da *Automated Teller Machine* (ATM).

- **A Assistente de Vendas** tem como função assegurar proactivamente a recepção e resolução dos pedidos/problemas dos clientes. Tem que colaborar na gestão da informação dos clientes Particulares de Retalho (recolha e actualização dos dados dos clientes e tratamento de toda a documentação gerada pelas operações realizadas), garantindo a promoção e manutenção de um serviço que corresponda ou supere as expectativas dos clientes.

3.4 Actividades desenvolvidas durante o estágio

Como já foi referido anteriormente, o estágio curricular decorreu no balcão do Banco Espírito Santo da Sertã, durante três meses, com início a 26 de Julho e término a 22 de Outubro de 2010.

Concorri a este estágio, porque poderia desenvolver os conhecimentos e competências adquiridas ao longo do meu curso e ganhar experiência numa área bastante competitiva, pela qual sempre tive um especial apreço.

No primeiro dia de estágio, foram-me mostradas as instalações, apresentados os colaboradores do balcão que foram determinantes para a minha boa integração na equipa de trabalho. De seguida, foi-me feita a descrição de algumas das tarefas a serem desenvolvidas durante o estágio.

Para poder dar seguimento às tarefas a desempenhar foi-me atribuído um número de operador, seguido de uma *password*, para poder aceder à plataforma interna do Grupo BES. Apesar de ter acesso à plataforma, o perfil de estagiária, não permite aceder a todo o tipo de informação, o que restringia as actividades inerentes ao estágio.

Durante o estágio, realizei tarefas muito diversificadas, que passarei a descrever nos pontos seguintes.

3.4.1 Atendimento ao Público

O atendimento ao público é a forma de eleição que o Banco tem para responder às necessidades e às expectativas dos seus clientes.

É através do contacto com o Banco, que o cliente cria uma imagem do Banco e a relação com ele. Nesta perspectiva, o BES tem como base prestar serviços de elevados níveis de qualidade de atendimento, como meio de diferenciação face à concorrência.

A qualidade dos serviços de atendimento do BES é assegurada por sete princípios de atendimento, de forma a orientar um bom atendimento ao cliente. Estes sete princípios definem-se em 7c´s (Quadro 3).

Cortesia	Respeito / Atenção para com o cliente.
Conveniência	O tempo do cliente é precioso.
Conhecimento do Cliente	Conhecer o cliente todos dias.
Conhecimento/ Adequação da oferta	Saber se o produto responde às necessidades do cliente.
Capacidade de resposta	Basta o cliente pedir só uma vez.
Compromisso	Responsabilizar-se perante o cliente.
Contactos pró activos	Agendar contactos e contactar o cliente por iniciativa própria.

Quadro 3 – Os sete princípios de atendimento do BES.

Fonte: Elaboração própria

Ao longo do estágio o atendimento ao público foi uma das constantes funções desempenhadas por mim. Entre as várias funções desempenhadas é de destacar as seguintes:

- Depósitos Directos;
- Pedidos de esclarecimento na ATM;
- Pedidos de extractos de contas;
- Pedidos de NIB de contas;
- Levantamento de cartões;
- Requisição e levantamento de cheques;
- Preenchimento do modelo 1317 do BES, para ordem de pagamento internacional (ver **Anexo 6**);
- Encaminhamento de clientes;
- Abertura de contas;
- Alteração de moradas.

O acolhimento do cliente era iniciado, com a minha identificação "Bom dia/ boa tarde, Cátia João em que lhe posso ser útil" e posteriormente a identificação do cliente. Consoante o pedido do cliente, ajudava-o ou se não fosse da minha competência, de imediato encaminhava-o para um outro colaborador do balcão mais indicado para resolver o pedido do cliente, acompanhando-o sempre e informando-o do porquê.

Quando havia algum cliente em espera para ser atendido, por outro colaborador do balcão, tentava que o cliente soubesse que não foi esquecido pelo balcão. Com um sorriso, um gesto, ou uma palavra, por forma atenuar o tempo de espera para ser atendido.

3.4.2 Atendimento Telefónico

O telefone é um dos principais elos de ligação, quer para os clientes, quer para o Banco, bem como para todos os diferentes departamentos a que o balcão responde. Por ser tão importante, o atendimento telefónico deve ser feito da melhor forma possível, uma vez que transmite a imagem do Grupo.

Durante o estágio o telefone foi um dos meios de comunicação que mais utilizei. Uma das regras do balcão da Sertã é conseguir atender o maior número de chamadas telefónicas, não só por uma questão de ética, mas também porque o balcão é avaliado pelo número de chamadas perdidas.

Quando ouvia o telefone a tocar, de imediato atendia a chamada, saudando o cliente com simpatia, usando um tom de voz controlado e identificava-me " Bom dia/ boa tarde, fala a Cátia João do Banco Espírito Santo da Sertã, em que lhe posso ser útil". Ouvia o cliente, tentava satisfazer o cliente, solucionando o problema/dúvida. Caso não conseguisse solucionar/esclarecer, encaminhava a chamada para um dos colaboradores do balcão.

3.4.3 Divulgação dos Produtos BES aos Clientes

Uma das tarefas que efectuei durante o estágio consistia na divulgação dos produtos BES aos clientes, o qual aceitei em fazer com empenho e profissionalismo. O meio de divulgação e apresentação dos produtos BES aos clientes era feito através do contacto telefónico.

O contacto telefónico com o cliente tinha como um dos objectivos apresentar as mais-valias do produto BES para o cliente. Para além de apresentar os produtos, o objectivo do contacto telefónico consistia em convidar o cliente a visitar o balcão, para um esclarecimento mais profundo sobre o produto BES e por conseguinte a sua aquisição/subscrição.

O procedimento efectuado para o contacto telefónico com o cliente para a divulgação do produto BES era realizado com base numa listagem de contactos, de forma a obter informação sobre o cliente para averiguar quais os produtos que melhor se adequavam ao cliente. A abordagem ao cliente através do telefone teve sempre com princípio tratar o cliente com respeito e dar resposta às questões solicitadas com profissionalismo.

3.4.4 Distribuição de Panfletos

Durante os meses Julho de 2010 a Setembro de 2010, o BES teve em campanha a conta BES 100% Gold|RE, destinada aos residentes no estrangeiro. Esta campanha tinha vantagens para as famílias residentes no estrangeiro e a oferta de um relógio numa aplicação de €5.000 superior a um ano. Sendo uma época onde se regista um fluxo elevado de residentes no estrangeiro no conselho da Sertã, foi proposto pelo gerente, a distribuição de panfletos referentes à conta BES 100% Gold|RE (ver **Anexo 7**) nos dias de mercado, durante três semanas. Foi com agrado que aceitei a tarefa, pois possibilitou-me uma abordagem mais directa com os clientes e por conseguinte uma maior à vontade com o cliente ao balcão.

3.4.5 Elaboração da Comunicação Interna

Uma comunicação interna, como o nome indica, é um documento interno do BES, que serve para comunicar o que o balcão pretende com o envio da documentação em anexo, ou para obtenção de resposta a pedidos efectuados.

As elaborações das comunicações internas realizadas por mim foram relativas a documentos do balcão, que por lapso ficaram retidos no balcão, envio de cartões multibanco capturados na ATM, envio de cartões multibanco para destruir, alterações da tipologia de cliente, anulação de apólices de seguros, processos de credores com conta cativa (ver **Anexo 8**), entre outros.

3.4.6 Apoio na Caixa Automática

A ATM é uma máquina de caixa automática que nos dias de hoje é um equipamento indispensável na relação transaccional do Banco com os clientes. Proporciona um conjunto de operações que, para além de poderem ser executadas rapidamente e com plena satisfação para o cliente, libertam os balcões para outras tarefas de maior valor acrescentado.

A ATM pode ser utilizada por clientes de qualquer Banco, independentemente da estrutura onde está instalada.

Como estagiária no balcão, era minha função dar todo o apoio aos clientes no que respeita à utilização da ATM, acolhendo-o com simpatia, disponibilidade e com um atendimento tão eficiente como no balcão.

Na maioria eram clientes que não sabiam, ou tinham receio de efectuar certas operações, aos quais eu explicava os procedimentos e executava as operações pretendidas pelos clientes. Tentava sempre que o próprio cliente executasse as operações, para que numa próxima deslocação à ATM o cliente sentisse uma maior à vontade e realizasse as operações pretendidas, sem qualquer tipo de receio.

Dentro de um conjunto alargado das operações da ATM, na maioria auxiliava os clientes nas seguintes operações:

- Levantamentos;
- Consulta de movimentos e saldos de contas;
- Transferências bancárias;
- Requisições de cheques;
- Pagamentos de serviços (água, luz, telefone, etc.);
- Carregamentos de telemóveis;
- Alteração do PIN.

Devido ao sistema de segurança da ATM, era com alguma frequência que ocorria a retenção de cartões. Quando o cliente pedia, de imediato, a devolução do cartão capturado, verificavam-se as seguintes situações:

- Se o cartão retido fosse emitido pelo BES, analisava-se a causa da retenção, e o cartão era ou não devolvido ao cliente:
- Se o cartão retido pertencesse a outra instituição bancária, era necessário o envio de um fax, desta para o balcão do BES, a autorizar a devolução do cartão ao cliente.

Aos cartões que ficavam retidos na ATM e não fossem pedidos a sua devolução, quando se acumulavam na ATM, procedia à realização da comunicação interna, escrevendo o número, o nome que constava no cartão e a respectiva instituição bancária que emitiu o cartão. De seguida, colocava dentro de um envelope os respectivos cartões e a comunicação interna, que seguia por correio interno, dirigida à Direcção Operativa de Cartões.

3.4.7 Abertura de Contas

O acto de abertura de conta representa o início de uma relação do cliente com o Banco. A abertura de conta foi uma das tarefas que mais desempenhei ao longo do estágio. Para

dar seguimento ao processo de abertura de conta, é necessário que o cliente se faça acompanhar de alguns documentos de identificação, nomeadamente:

- Bilhete de Identidade (BI);
- Cartão de Contribuinte;

} ou cartão único;

- Comprovativo de morada (recibo de água, telefone, electricidade, carta de condução, etc.);
- Comprovativo de profissão e entidade patronal (recibo de vencimento, cartão profissional emitido por ordem profissional).

Após a verificação da veracidade e autenticidade dos documentos fornecidos pelo cliente, fotocopiava os mesmos e carimbava com o carimbo "fotocópia fiel ao original", para poder dar seguimento à caracterização do(s) cliente(s) informaticamente (ver **Anexo 9**) e se poder dar abertura da conta no sistema. Se fosse um cliente do BES era necessário apenas uma actualização dos dados.

Para a conclusão da abertura de conta, era essencial completar ou preencher uma série de documentos, desde a ficha de assinaturas, ao impresso único, entre outros. De seguida, recolhia as assinaturas de dois colaboradores do balcão, e através do correio interno, enviava a documentação para o Departamento Executivo de Operações (DEO) – Serviço de Clientes.

O DEO analisava e validava os documentos enviados. Caso a documentação estivesse em conformidade, a conta era activada informaticamente para livre movimentação e aceitação de meios de pagamentos. Em caso de não conformidade da documentação obrigatória, o DEO devolvia o processo ao balcão para um envio correcto dos documentos em falta e a conta permanecia inibida de movimentação. Para não haver documentos devolvidos ao balcão, muitas das vezes, quando surgiam dúvidas da aceitação de documentos por parte da DEO, como por exemplo, comprovativos de morada, ou de profissão, procedia a digitalização dos documentos para inseri-los informaticamente, e fazia um pedido de pré-validação dos documentos ao DEO e este por sua vez dizia se eram ou não aceites e porquê.

3.4.8 Envio e Recepção de Faxes

O fax é um meio de comunicação que possibilita de forma rápida e segura, a informação chegar ao destinatário em suporte de papel. Desde a recepção ao envio de faxes, o fax foi um dos meios de comunicação fundamental para a resolução de algumas tarefas desempenhadas por mim.

3.4.9 Contagem de Moedas

O processo de contagem de moedas consiste na confirmação dos montantes depositados pelos clientes. A colocação de moedas, é feita num saco (ver **Anexo 10**) próprio para o efeito, onde consoante o tipo de moeda monetária, é colocado um número de moedas em cada saco, o que facilita a contagem de moedas.

3.4.10 Depósitos Directos

O depósito directo é um meio alternativo de efectuar um depósito, no qual o cliente evita de esperar para ser atendido em horas de maior afluência de clientes ao balcão.

A utilização do depósito directo está sujeita ao Regime Jurídico da "Entrega para Depósitos", que rege-se pelo Decreto-Lei n.º 18/2007, de 22 de Janeiro e pelo Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2007, de 6 de Fevereiro.

Uma das normas do balcão é reduzir ao máximo o tempo de espera dos clientes, como tal era minha função enquanto estagiária, gerir a fila de espera ao balcão.

Quando verificava que ao balcão estavam mais do que dois clientes na fila de espera, dirigia-me, com simpatia perguntava se podia ajudar em alguma coisa. Se o cliente necessitasse de efectuar um depósito, de imediato aconselhava o depósito directo, explicando-lhe a sua funcionalidade e rapidez de execução.

Este tipo de depósito pode ser feito pelo próprio cliente, no entanto durante o estágio, sempre que o cliente aceitasse, ou quisesse efectuar um depósito, direccionava-o para a minha secretária para proceder ao depósito, dando assim algum conforto ao cliente.

Para efectuar o preenchimento do depósito directo (ver **Anexo 11**), pedia ao cliente/depositante uma prova de como era titular da conta, como por exemplo, o cartão de multibanco, o BI ou o NIF, e colocava o cliente em contexto[4], para saber o número de conta e também por uma questão de segurança, para não colocar dados incorrectos no depósito.

O depósito pode ser feito em numerário, em cheques ou outros valores, ou ambos. Na entrega de numerário escrevia a importância do valor depositado por extenso, e na entrega de cheques e outros valores escrevia nos campos respectivos, o número, a entidade sacada, e a(s) importância(s) do(s) cheque(s) depositado(s).

De seguida, recolhia a assinatura do depositante, destacava a 3.ª via do talão do depósito e entregava ao depositante, talão esse que serviria para o controlo do próprio até confirmação do depósito pelo Banco.

Por fim, colocava os valores no depósito, fechava convenientemente o depósito/envelope e introduzia o envelope num receptáculo do cofre, próprio para o sistema.

Ao longo do dia o cofre era aberto, procedendo-se à conferência, à certificação e o lançamento dos depósitos efectuados. Os montantes correspondentes a numerário ficavam disponíveis na data da conferência e certificação. Os montantes correspondentes a cheques que sejam normalizados ou visados, sacados sobre o próprio BES, ficavam disponíveis na data da conferência e certificação, após boa cobrança dos mesmos. No caso de cheques sacados sobre instituições distintas do BES, ficavam disponíveis no 2.º dia útil à data da conferência e certificação. Em caso de divergências na conferência dos montantes depositados, prevalece os montantes apurados pelo BES.

No final do dia, confirmava em cada depósito os valores e o nome do cliente com os valores e os nomes lançados pelo balcão. Procedia depois à elaboração da acta de

[4] **Colocar o cliente em contexto** é aceder todos os dados principais do Cliente (contas, contactos, profissão, morada, etc.) informaticamente, dando uma visão integrada do Cliente, que disponibiliza de uma forma imediata.

abertura do cofre (ver **Anexo 12**), onde colocava as horas de abertura do cofre e o número de depósitos efectuados ao longo dia e caso houvesse alguma anomalia, escrevia a ocorrência.

- Depósito nocturno

O depósito nocturno é realizado por clientes/empresas que têm acesso ao cofre nocturno, situado junto à ATM. Este cofre possibilita ao cliente efectuar o seu depósito mesmo quando o balcão se encontra encerrado, e possibilita ainda que a empresa não tenha em caixa quantias avultadas quando encerra o estabelecimento.

No início do dia, depois de aberto o cofre nocturno e do lançamento dos depósitos depositados nele, confrontava os valores lançados pelo balcão e os depositados e elaborava o mapa de utilização de cofres nocturnos/diurnos (ver **Anexo 13**), colocando a hora em que foi aberto o cofre, a hora em que foi lançado o depósito pelo balcão, o número de conta, o nome do cliente e os valores depositados.

3.4.11 Requisição, Recepção, Entrega de Cheques

Os cheques são um meio de pagamento (após a boa cobrança), que possibilita a movimentação dos montantes disponíveis nas contas à ordem dos respectivos titulares. Os cheques variam consoante a emissão, dentro dos quais existem:

- **Cheques ao Portador:** não mencionam qualquer pessoa ou entidade beneficiária, e como tal podem ser pagos no balcão à pessoa depositante;

- **Cheques Nominativos:** são cheques que ao contrário dos cheques ao portador, mencionam um beneficiário do montante;

- **Cheques Cruzados:** são cheques que têm duas linhas traçadas, que significam obrigatoriedade de um depósito, ou seja, não podem ser pagos em numerário ao balcão;

- **Cheques não Cruzados:** podem ser pagos aos beneficiários no balcão, através de numerário, não sendo necessário proceder ao seu depósito;

- **Cheques Bancários:** são cheques emitidos pela Instituição de Crédito sobre uma conta de um determinado cliente, a seu pedido, com um com um valor concreto inscrito a favor de um determinado beneficiário. Por este motivo, estes cheques são sempre nominativos.

Existe ainda a distinção de Cheques à Ordem e Cheques Não à Ordem. Os primeiros distinguem-se dos segundos por serem endossáveis, ou seja, o beneficiário dos mesmos pode colocar no respectivo verso a sua assinatura que permite que se transmita a um terceiro. Os segundos têm como característica de não serem endossáveis.

Por questões de segurança, quando o cliente tem cheques à ordem, e não pode entregar pessoalmente os cheques ao beneficiário, é aconselhado emiti-los à "não à ordem", impossibilitando, assim o seu posterior endosso e garantindo que os cheques só serão pagos à entidade que constar como beneficiário, conforme a figura seguinte.

Figura 7 – Cheques à ordem e não à ordem.

Fonte: www.bes.pt

A requisição de cheques pode ser feita através do BESnet (Quotidiano/Requisição/Cheques), do BESdirecto (opção 4), na ATM ou directamente ao balcão.

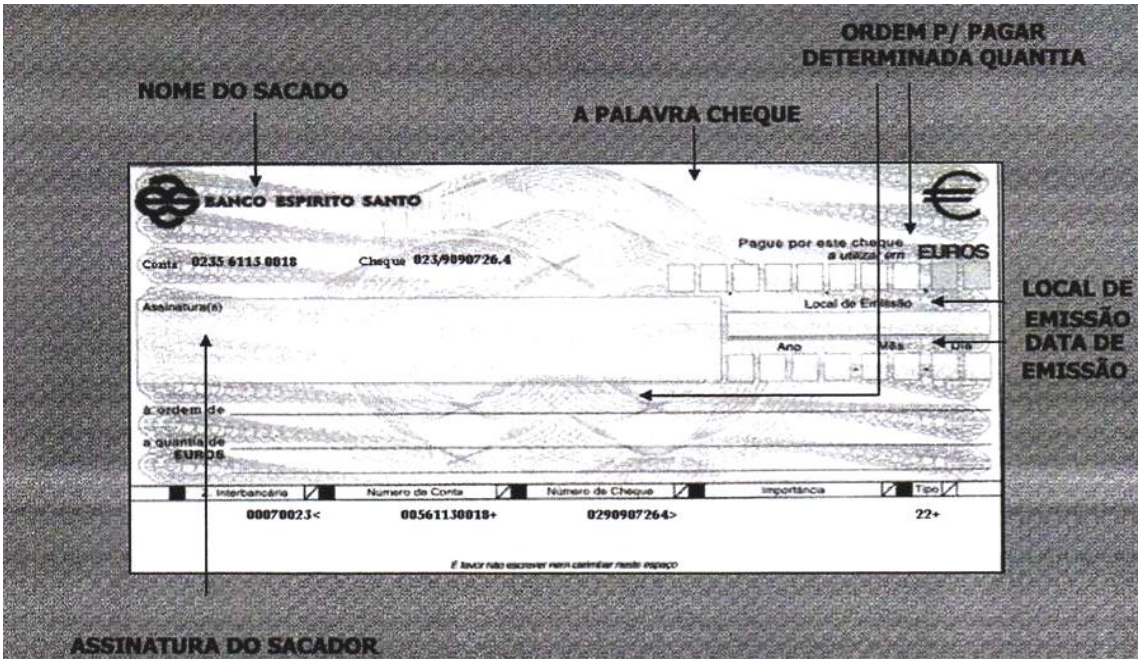


Figura 8 – Requisição de Cheques.

Fonte: Manual de Formação do BES, pág. 20.

Aos clientes que preferiam requisitar ao balcão, entregava um impresso próprio para a requisição, colocava o cliente em contexto, para confirmar a veracidade dos dados e assinatura do cliente. Para o preenchimento do impresso, o cliente deverá mencionar:

- Número do (BI); a data de emissão; validade;
- Número de cheques que pretende;
- Local de entrega dos cheques (balcão ou domicílio do cliente);
- Número da conta sobre a qual pretende a emissão de cheques;
- Assinatura(s) do(s) titular(es) da conta (conforme o BI).

Quando um cliente requisita cheques pela primeira vez, a requisição tem de ser feita obrigatoriamente ao balcão.

Para os clientes que requisitam com o impresso que acompanha as cadernetas de cheques (ver **Anexo 14**), a confirmação de dados procede-se da mesma forma.

No acto da entrega dos cheques, confirmava a identificação do cliente através do BI e do impresso da requisição, recolhia a assinatura (conforme o BI), e depois de conferir a assinatura entregava os cheques requisitados.

3.4.12 Arquivo

A existência de um arquivo numa instituição bancária é extremamente importante, não só pela diversidade de documentos emitidos e recepcionados, como também porque possibilita uma consulta futura rápida e eficaz.

Embora o Banco Espírito Santo da Sertã tenha um arquivo reduzido, uma vez que a maior parte da documentação é enviada para o arquivo de Palmela, uma das minhas tarefas, consistia em ordenar e arquivar os documentos segundo vários critérios:

- Por data de emissão, no caso de informação interna do banco;
- Por ordem alfabética, no caso dos cheques e dos cartões requisitados;
- Por números de contas, os documentos necessários para abertura de conta.

Informaticamente o balcão possui um sistema de arquivo que permite a consulta e visualização de documentos em arquivos, produzidos e recebidos na Rede Comercial e nos Serviços Centrais. A documentação em arquivo encontra-se organizada por áreas documentais.

Ao longo do estágio recorria muitas vezes a este sistema de arquivo, quando por exemplo, o cliente solicitava o(s) extracto(s) da(s) sua(s) conta(s).

3.4.13 Correspondência

Durante o período de estágio, tratei como muita frequência da correspondência. O tratamento da correspondência era iniciado logo no início do dia. Começava desde logo pela abertura do saco da correspondência, separando-a consoante os destinatários. Geralmente parte dela é destinada ao gerente, a outra parte dava seguimento, como por

exemplo, os cheques e os cartões pedidos pelos clientes, que após verificar se estavam em conformidade com o que foi pedido pelo cliente, carimbava as cartas em como foram recebidas e colocava nos seus respectivos locais.

A correspondência é composta por dois tipos de comunicação:

- **Externa**, destina-se aos clientes ou a outras entidades externas ao BES. Para este tipo de comunicação usa-se envelopes estampados com o emblema do BES;
- **Interna**, é um processo de troca de informações entre o balcão e a toda a estrutura do Grupo BES. Para este tipo de comunicação, usam-se envelopes específicos dos quais que são reutilizáveis. Os clientes BES também podem utilizar esta comunicação, caso precisem de enviar informações necessárias a outros balcões BES. Para isso basta, que o cliente se desloque a um balcão BES mais próximo.

Ao longo do dia, todos os tipos de envelopes quer da comunicação interna como da externa, são colocados num saco apropriado com a denominação e o código do balcão.

No final do dia, verificava se havia alguma documentação, que necessitasse de uma comunicação e procedia ao fecho do saco, o qual era lacrado com um código de fecho, para posteriormente seguir por correio interno, através de um colaborador dos CTT (Correios, Telégrafos e Telefones).

Conclusão

Conclusão

A realização do estágio curricular foi bastante enriquecedor. Possibilitou-me conhecer o modo de funcionamento do BES e a vasta gama de produtos e serviços que o Banco oferece, proporcionou-me uma maior preparação para a minha vida profissional futura e permitiu-me enriquecer os conhecimentos e competências adquiridas ao longo do curso.

Estes três meses de estágio permitiram-me estar em contacto real com o mundo do trabalho, experienciar o dia-a-dia das empresas, neste caso de uma Instituição Bancária. Tive contacto com alguns dos problemas de muitos dos portugueses que no seu quotidiano os preocupa, devido à conjuntura económica e financeira que o país vive, como por exemplo, como conseguir pagar as prestações de um empréstimo da casa, de um crédito individual.

O relacionamento interpessoal e o espírito de equipa do balcão foram fundamentais para o cumprimento das tarefas que me foram confiadas. Considero que atingi todos os objectivos propostos para a realização do estágio no Banco Espírito Santo da Sertã, concretizando as tarefas com eficiência e empenho.

Desde o início do estágio, que assumi o princípio da auto exigência, da pontualidade, da assiduidade, da disponibilidade e da conduta global.

Apreendi que devemos ser autocríticos e aceitar uma crítica por parte de outros, não a encarando como um desânimo, mas sim como algo construtivo tanto a nível profissional como pessoal.

Referências Bibliográficas

- Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2007, de 6 de Fevereiro.
- Decreto-Lei n.º 18/2007, de 22 de Janeiro.
- Lei Uniforme Relativa ao Cheque, Capitulo I da emissão e forma do cheque; artigo 5.º modalidade quanto à pessoa a quem deve ser pago; artigo 6.º modalidade do saque; artigo 8.º divergências sobre o montante.
- Manual de Formação (2007) (V3), Departamento Pessoal – Formação do Banco Espírito Santo.
- Plataforma interna do Banco Espírito Santo

Web referências

- www.bes.pt, consultado em 8 de Novembro de 2010
- www.cm-**serta**.pt/, consultado em 24 de Janeiro de 2011

Anexos

Índice de Anexos

Pág.

Anexo 1. Conta Rendimento CR …….....…….……47

Anexo 2. Seguro BESauto …… 49

Anexo 3. Seguro BES protecção salário ……...……51

Anexo 4. Seguro BES dia-a-dia …….53

Anexo 5. Organograma do Departamento Comercial Sul …….....55

Anexo 6. Ordem de pagamento Internacional – Mod1317…….57

Anexo 7. Residentes no Estrangeiro – Conta BES 100% Gold|RE …….…..…59

Anexo 8. Comunicação Interna – GBES0090/1…….61

Anexo 9. Caracterização dos Clientes Informaticamente – Dados Gerais ……..….63

Anexo 10. Saco de moedas ……...…..…...65

Anexo 11. Depósito Directo/Depósito cofre nocturno/diurno - DEP 126/5 Mod. 824……..….67

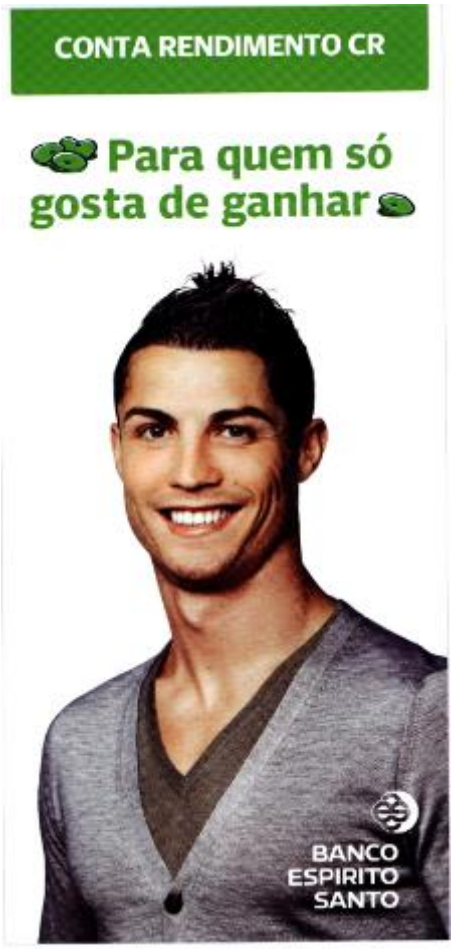
Anexo 12. Depósito Directo/Acta de Abertura do Cofre – GBES0071/1…….….69

Anexo 13. Mapa de Utilização de Cofres Nocturnos/Diurnos – GBES0093/1……..….71

Anexo 14. Requisição de Cheques …….73

Anexo 1

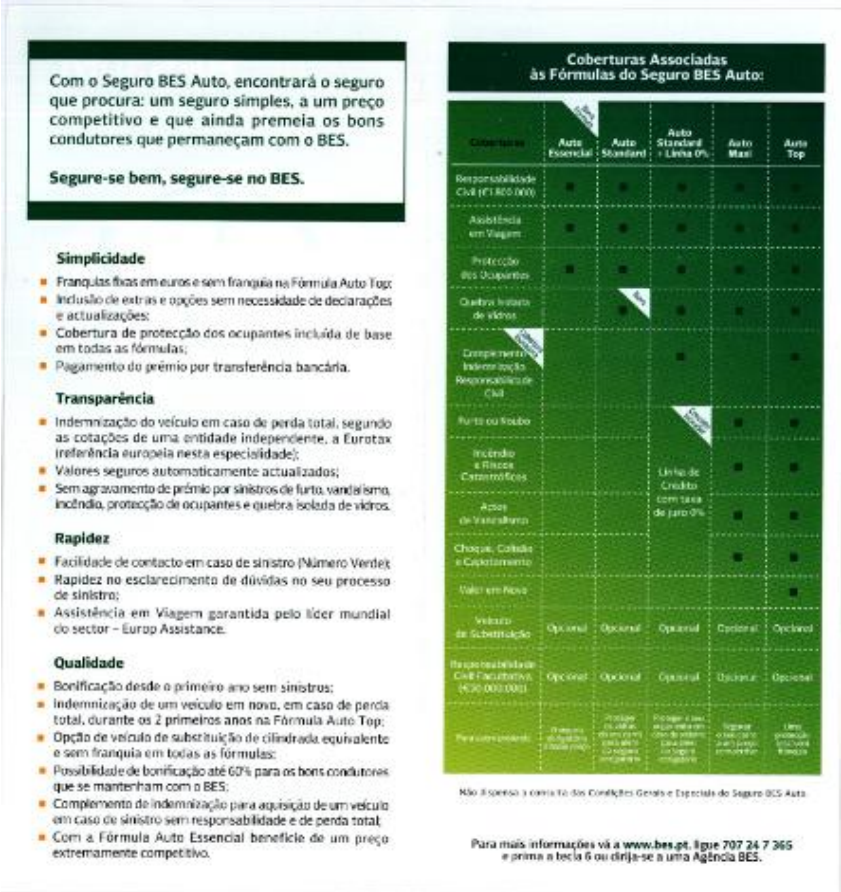
Conta Rendimento CR


CONTA RENDIMENTO CR
Para quem só gosta de ganhar
BANCO ESPIRITO SANTO

Até 4,50% é garantido
3,50% TANB média
O Ronaldo não gosta de perder nem a feijões. Se como o Ronaldo só gosta de ganhar, subscreva a Conta Rendimento CR, um depósito a prazo com taxas crescentes onde o seu dinheiro rende até 4,50% no último semestre. É garantido.
• Depósito a prazo a 3 anos com taxas crescentes
1º Semestre 3,00% TANB
2º Semestre 3,00% TANB
3º Semestre 3,25% TANB
4º Semestre 3,50% TANB
5º Semestre 3,75% TANB
6º Semestre 4,50% TANB
• TANB média de 3,50%
• Entrega única a partir de €1.000
• Capital e juros garantidos
• Pagamento semestral de juros
• Possibilidade de mobilização antecipada com penalização de juros em caso de mobilização fora das datas de pagamento
Saiba mais e veja toda a campanha em bes.pt
Para mais informações, contacte a nossa rede de Agências ou:
BESnet
www.bes.pt
BESdirecto
707 24 7 365
TMN: 965 999 999 | Vodafone: 931 247 365 | Optimus: 935 500 099

Anexo 2

Seguro BESauto



Com o Seguro BES Auto, encontrará o seguro que procura: um seguro simples, a um preço competitivo e que ainda premeia os bons condutores que permaneçam com o BES.

Segure-se bem, segure-se no BES.

Simplicidade

- Franquias fixas em euros e sem franquia na Fórmula Auto Top;
- Inclusão de extras e opções sem necessidade de declarações e actualizações;
- Cobertura de protecção dos ocupantes incluída de base em todas as fórmulas;
- Pagamento do prémio por transferência bancária.

Transparência

- Indemnização do veículo em caso de perda total, segundo as cotações de uma entidade independente, a Eurotax (referência europeia nesta especialidade);
- Valores seguros automaticamente actualizados;
- Sem agravamento de prémio por sinistros de furto, vandalismo, incêndio, protecção de ocupantes e quebra isolada de vidros.

Rapidez

- Facilidade de contacto em caso de sinistro (Número Verde);
- Rapidez no esclarecimento de dúvidas no seu processo de sinistro;
- Assistência em Viagem garantida pelo líder mundial do sector – Europ Assistance.

Qualidade

- Bonificação desde o primeiro ano sem sinistros;
- Indemnização de um veículo em novo, em caso de perda total, durante os 2 primeiros anos na Fórmula Auto Top;
- Opção de veículo de substituição de cilindrada equivalente e sem franquia em todas as fórmulas;
- Possibilidade de bonificação até 60% para os bons condutores que se mantenham com o BES;
- Complemento de indemnização para aquisição de um veículo em caso de sinistro sem responsabilidade e de perda total;
- Com a Fórmula Auto Essencial beneficie de um preço extremamente competitivo.

Coberturas Associadas às Fórmulas do Seguro BES Auto:

Coberturas	Auto Essencial	Auto Standard	Auto Standard + Linha 0%	Auto Maxi	Auto Top
Responsabilidade Civil (€1.800.000)	■	■	■	■	■
Assistência em Viagem	■	■	■	■	■
Protecção dos Ocupantes	■	■	■	■	■
Quebra Isolada de vidros		■	■	■	■
Complemento Indemnização Responsabilidade Civil			■		■
Furto ou Roubo				■	■
Incêndio e Riscos Catastróficos			Linha de Crédito com taxa de juro 0%	■	■
Actos de Vandalismo				■	■
Choque, Colisão e Capotamento				■	■
Valor em Novo					■
Veículo de Substituição	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
Responsabilidade Civil Facultativa (€30.000.000)	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
Para comprovar	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

Não dispensa a consulta das Condições Gerais e Especiais do Seguro BES Auto.

Para mais informações vá a www.bes.pt, ligue 707 24 7 365 e prima a tecla 6 ou dirija-se a uma Agência BES.

Anexo 3

Seguro BES protecção salário

Produto comercializado pelo Banco Espírito Santo S.A., sede Avenida da Liberdade, 195 - 1250-142 Lisboa, registado em 29.10.2007 no Instituto de Seguros de Portugal, na categoria de Mediador de Seguros Ligado com o nº 207220003. Autorizado a comercializar seguros no ramo vida, não vida e fundos de pensões das Seguradoras BES Vida, T-Vida, BES Seguros, Tranquilidade, Europ Assistance e ESAF. Sem poderes de representação do segurador para celebração de contratos de seguro, sem poderes para recolher prémios de seguros e **não assume a cobertura de riscos**. Todas as informações sobre o Mediador podem ser consultadas em isp.pt.

BES SEGUROS

Contratos celebrados pelo BES, Companhia de Seguros, S.A., Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 1º 1070-061 Lisboa PORTUGAL - Capital Social €15.000.000 - Nº 503718092, de pessoa colectiva e de matrícula na C.R.C. de Lisboa.

Este folheto publicitário não dispensa a consulta da informação pré-contratual e contratual legalmente exigida.

Para mais informações, contacte a nossa rede de Agências ou:

BESdirecto
707 24 7 365
Horário de Atendimento Personalizado:
7 dias por semana das 8h00 às 24h00

TMN: 965 999 999
Vodafone: 911 247 365
Optimus: 935 500 099

BESnet
www.bes.pt

BANCO ESPIRITO SANTO

seguro BES protecção salário

Já pensou em fazer um seguro ao seu salário? O BES já

BANCO ESPIRITO SANTO

Simplicidade . Transparência . Rapidez . Qualidade

O BES desenvolveu o primeiro seguro para protecção do seu salário, para ajudar a garantir a sua estabilidade económica, mesmo em momentos de maior dificuldade.

Este é um seguro inovador que faz todo o sentido nos dias de hoje, em que cada vez é mais difícil prever o dia de amanhã. **Descubra a fórmula certa para o seu caso.** Há situações em que mais vale prevenir que remediar.

Segure-se bem, segure-se no BES.

Quais as razões para subscrever um seguro BES Protecção Salário?

O seguro BES Protecção Salário é um produto com 5 características únicas:

1. Inovador
Este é um seguro com diferentes fórmulas consoante a sua actividade profissional.

2. Oportuno
Se trabalha por conta de outrem, o Seguro BES Protecção Salário é um complemento ao subsídio de Segurança Social, em caso de desemprego e/ou baixa por doença ou acidente. **Se trabalha por conta própria**, em caso de hospitalização e/ou incapacidade para trabalhar por doença ou acidente, o Seguro BES Protecção Salário oferece-lhe a garantia de um rendimento que não está contemplado pelo regime obrigatório da Segurança Social.

3. Abrangente
Protecção adicional para fazer face às suas despesas domiciliadas no BES, como água, luz, gás, telefone e internet, conforme a fórmula escolhida.

4. Simples
Para fazer a subscrição do seu Seguro BES Protecção Salário não tem de entregar nenhuma documentação específica.

5. Cómodo
O pagamento do prémio é feito por débito em conta e os sinistros podem ser participados rápida e comodamente pelo telefone.

Fórmulas
O Seguro BES Protecção Salário tem três fórmulas à sua disposição: **Salário Standard**, **Salário Maxi** e **Conta Própria**. Informe-se no seu balcão e escolha a que melhor se adapta ao seu caso.

Coberturas	Salário Standard	Salário Maxi	Conta Própria
[illegible]	■	■	
[illegible]	■	■	■
[illegible]			■
Indemnização	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Limite	[illegible]		

Para ter um Seguro BES Protecção Salário, tem apenas de:

- Ter entre 18 e 64 anos de idade;
- Ter ordenado ou pensão domiciliado no BES;
- Ter desempenhado uma actividade profissional nos últimos 12 meses;
- Ter uma actividade profissional de pelo menos 16h/semana.

Não dispensa a consulta das Condições Gerais e Especiais do Seguro BES Protecção Salário.

Simulação
Agora que já conhece o Seguro BES Protecção Salário, simule o seu caso numa agência BES ou ligue BESdirecto Seguros – 707 24 7 365, tecla 6.

Anexo 4

Seguro BES dia-a-dia

Cascas de banana no chão haverá sempre, como haverá sempre o Seguro BES dia-a-dia

Para que consiga manter a sua vida organizada e equilibrada, o BES desenhou um seguro que valoriza a sua qualidade de vida física, emocional e familiar, após a ocorrência de um acidente, o Seguro BES dia-a-dia – Garantia de Acidentes da Vida.

Segurança Infantil
Ao proteger graúdos, ajuda os miúdos

Ao subscrever um Seguro BES dia-a-dia - Garantia nos Acidentes da Vida, está a desempenhar um papel relevante na prevenção dos acidentes infantis em Portugal, contribuindo para acções de educação, informação e sensibilização nesta área.

O BES contribui com €1 que reverterá para projectos de Segurança Infantil a desenvolver em parceria com a Associação para a Promoção da Segurança Infantil (APSI).

APSI
Associação para a Promoção da Segurança Infantil

Produto comercializado pelo Banco Espírito Santo S.A., sede Avenida da Liberdade, 195 - 1250-142 Lisboa, registado em 29.10.2007 no Instituto de Seguros de Portugal, na categoria de Mediador de Seguros, ligado com o nº 207230903. Autorizado a comercializar Seguros no ramo vida, não vida e fundos de pensões da Seguradora BES Vida. Todas as informações sobre o Mediador podem ser consultadas em isp.pt. Contratos celebrados pelo BES, Companhia de Seguros, S.A., Av. Columbano Bordalo Pinheiro, 75 - 11º 1070-061 Lisboa PORTUGAL - Capital Social €15.000.000 - Nº 503718092, de pessoa colectiva e de matrícula na C.R.C. de Lisboa.

BES SEGUROS

Para mais informações, contacte a nossa rede de Agências ou:

BESdirecto
707 24 7 365 e prima a tecla 6

Horário de Atendimento Personalizado
7 dias por semana das 8h00 às 24h00

TMN: 965 999 999
Vodafone: 911 247 365
Optimus: 935 500 099

BESnet
www.bes.pt

BANCO ESPIRITO SANTO

seguro **BES** dia-a-dia

O SEGURO QUE COBRE ATÉ ACIDENTES PARVOS

BANCO ESPIRITO SANTO

Os acidentes acontecem. Já pensou como será a sua vida depois de um?

Os acidentes são quase todos evitáveis, sobretudo os que acontecem com crianças. Basta precaução e atenção. Mas haverá sempre uma casca de banana na vida de todos nós.

É para os casos em que a mesma "o leva ao chão", que o BES criou o Seguro BES dia-a-dia - Garantia nos Acidentes da Vida, um seguro totalmente inovador, com a maior cobertura do mercado e uma série de vantagens, que não só dão resposta à situação, como garantem o equilíbrio do quotidiano pós-acidente.

Coberturas

Pode contar com o Seguro BES Dia-a-Dia - Garantia nos Acidentes da Vida para o proteger a si e à sua família dos acidentes que podem ocorrer quando menos espera:

- **Acidentes do quotidiano:** Tais como quedas, queimaduras, cortes, entre outros;
- **Atentados e agressões:** Tais como assaltos, entre outros;
- **Acidentes clínicos:** Tais como problemas com anestesias, cirurgias, entre outros;
- **Catástrofes naturais e tecnológicas:** Tais como tempestades, inundações, incêndios, sismos, quedas de aviões, entre outros;
- E num acidente de viação, ainda garante a cobertura do condutor, ou peão ou ciclista responsável.

Em caso de acidente terá um gestor personalizado que poderá contactar através de um número verde

Vantagem Família BES

25% de desconto no 2º membro e sem aumento do prémio a partir do 3º membro

Vantagens Únicas

Para fazer face às consequências que um acidente pode provocar na sua vida, o Seguro BES dia-a-dia - Garantia nos Acidentes da Vida dá-lhe todas as condições para garantir a sua qualidade de vida e a do seu agregado após o acidente.

Inovador

▲ Uma indemnização que poderá ir até €1.000.000 (dependendo da fórmula subscrita), garantindo indemnizações adaptadas às consequências do acidente, quer para a vítima, quer para o seu agregado familiar.

Completo

▲ Dispõe de um vasto conjunto de serviços de assistência desde o 1º dia de imobilização para dar resposta às necessidades do seu dia-a-dia: baby-sitting, assistência em viagem, entre outros.

▲ Para fazer face às primeiras despesas, o Seguro BES dia-a-dia garante-lhe ainda um subsídio no valor de €500, logo a partir do 4º dia de imobilização.

Abrangente

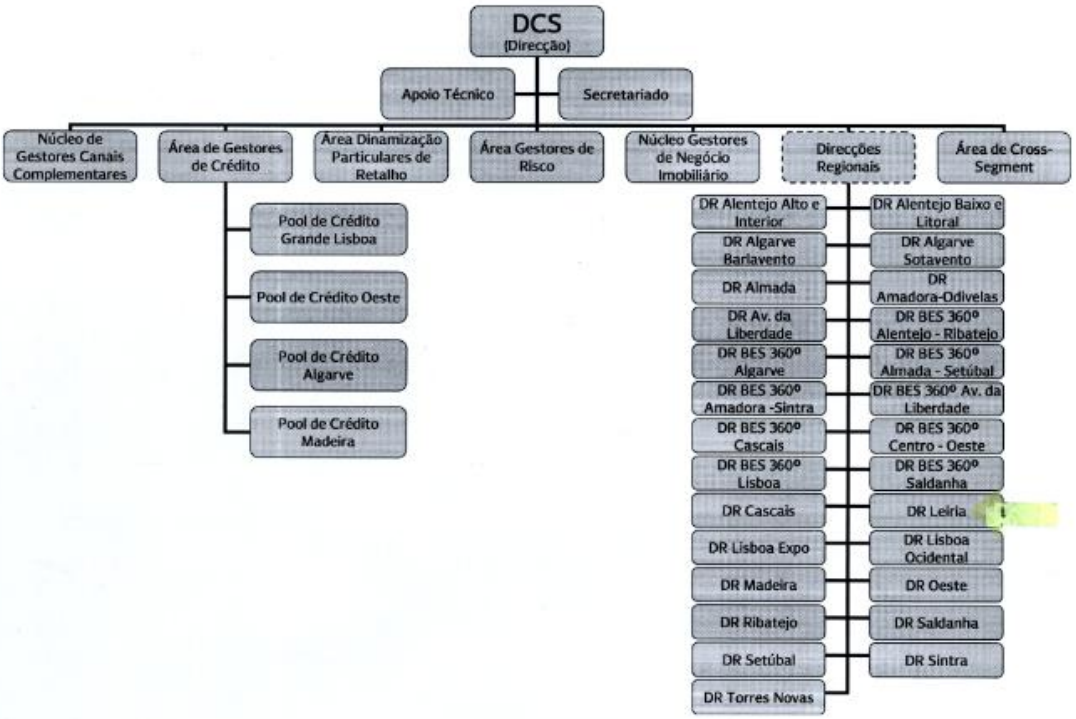
▲ O Seguro BES dia-a-dia não tem período de carência e dá-lhe uma garantia de indemnização a partir do baixo grau de incapacidade de 5%, cobrindo deste o pequeno acidente até ao acidente mais grave.

Saiba tudo em bes.pt

Anexo 5

Organograma do Departamento Comercial Sul

Departamento Comercial Sul
Dr. Luís Ribeiro – Director Coordenador



Anexo 6

Ordem de Pagamento Internacional – Mod. 1317

BANCO ESPIRITO SANTO

☐ ORDEM DE PAGAMENTO INTERNACIONAL
☐ CHEQUE SOBRE O ESTRANGEIRO

ORDENADOR (Maiúsculas)

Nome

Emissão por ☐ Conta Conta para Despesas

☐ Caixa / Entrega de Numerário Nº Contribuinte Residente (S/N) ☐

Morada

OPERAÇÃO

Moeda Montante ☐ Câmbio Contratado

Contravalor

☐ Urgente Data Crédito Pedida Nº Contrato Cambial

Motivo da Operação Com vencimento em

BENEFICIÁRIO (Maiúsculas)

Nome

Morada País

IBAN / Nº Conta Pagar s/ Aviso ☐

DESPESAS BANCÁRIAS (preencher apenas na EMISSÃO DE ORDEM DE PAGAMENTO)

☐ OUR Sem despesas para o Beneficiário — O ordenador paga as despesas do BES e dos outros Bancos

☐ Operação com conversão cambial na origem ou no destino

☐ SHA Despesas partilhadas — O ordenador suporta as despesas do BES e o beneficiário as despesas de outros Bancos

☐ BEN Sem despesas para o Ordenador — O beneficiário paga todas as despesas, incluindo as despesas do BES

DETALHES DA OPERAÇÃO (preencher apenas na EMISSÃO DE ORDEM DE PAGAMENTO)

Para o Beneficiário Para o Banco do Beneficiário

Informação Adicional p/ o BES

BANCO DO BENEFICIÁRIO (preencher apenas na EMISSÃO DE ORDEM DE PAGAMENTO)

Endereço SWIFT / BIC Nome

Morada

Localidade País

PAGAMENTOS TRANSFRONTEIROS

Caso a presente requisição se enquadre nos termos do Decreto-Lei nº 41/2000, de 17 de Março, sobre Pagamentos Transfronteiros, o Banco Espírito Santo, S.A. - Sociedade Aberta, assegurará o bom cumprimento do mesmo, desde que se verifique o correcto e integral preenchimento desta requisição.

ASSINATURA DO CLIENTE

Autorizo(amos) o tratamento dos elementos acima constantes, nos termos e para os fins descritos.

Data / / (Assinatura)

A preencher pelo SERVIÇO CENTRAL do BES

Data Valor Débito B. Recebedor B. Beneficiário B. Cor. Receb.

B. N/ Correspon. B. Ordenador B. Intermediário Balc. Rec. Cob.

A preencher pelo BANCO

Cód. País Cód. Estatístico

Cativo Nº Saldo Bem ☐

Balcão (Carimbo e Assinatura)

Anexo 7

Residentes no Estrangeiro – Conta BES 100% Gold|RE

PARA MAIS INFORMAÇÕES CONTACTE:
GENEVE
LAUSANNE
ZÜRICH
LONDRES
PARIS
TORONTO
RIO DE JANEIRO
S. PAULO
CARACAS
JOHANNESBURG
EM PORTUGAL
Para mais informações, contacte:
BESdirecto internacional
Europa • 00 8000 24 7 365 0
EUA/Canadá • 011 8000 24 7 365 0
Brasil • 0 800 891 82 32
África do Sul • 0 800 99 52 28
Em qualquer outro País • 00 351 21 855 77 53
Residentes no Estrangeiro
As melhores vantagens para quem está lá fora estão cá dentro
BANCO ESPIRITO SANTO
Venha conhecer uma família numerosa de vantagens
As vantagens para as famílias residentes no estrangeiro não estão do outro lado da fronteira, estão do outro lado do balcão. Passe por um e saia com vantagens para si e para a família que vive consigo.
CONTAS
Conta BES 100% Gold|RE
Agora, na abertura de uma conta para menores com €500, o BES reforça-a com €25.*
Além disso, se subscrever uma conta BES 100% Gold|RE com uma aplicação de €5.000 superior a 1 ano, o BES oferece-lhe um relógio.
POUPANÇA
Soluções Poupança BES|RE
Conheça ainda as Soluções de Poupança BES Residentes no Estrangeiro e aproveite para fazer parte de uma família numerosa de vantagens: Vantagem Família BES RE.
Vantagem Família BES
CASA · CARRO · VIDA · CONTAS · POUPANÇA
Procure este selo no BES e descubra uma família numerosa de vantagens.
Saiba tudo em bes.pt

Anexo 8

Comunicação Interna – GBES0090/1

BANCO ESPIRITO SANTO

30070090061010022351

COMUNICAÇÃO INTERNA

Data
08/09/2010

DESTINATÁRIO: 16470 - DEPARTAMENTO JURÍDICO

ASSUNTO: PROCESSO CREDORES COM CONTA CATIVA

Caros colegas,

Junto enviamos, a documentação referente ao processo credores com conta cativa, do nosso cliente António Elias Gonçalves, conta nº 5612 1542 0002.
Agradecemos a vossa colaboração, no sentido de nos informarem se podemos proceder à entrega dos valores aos herdeiros.

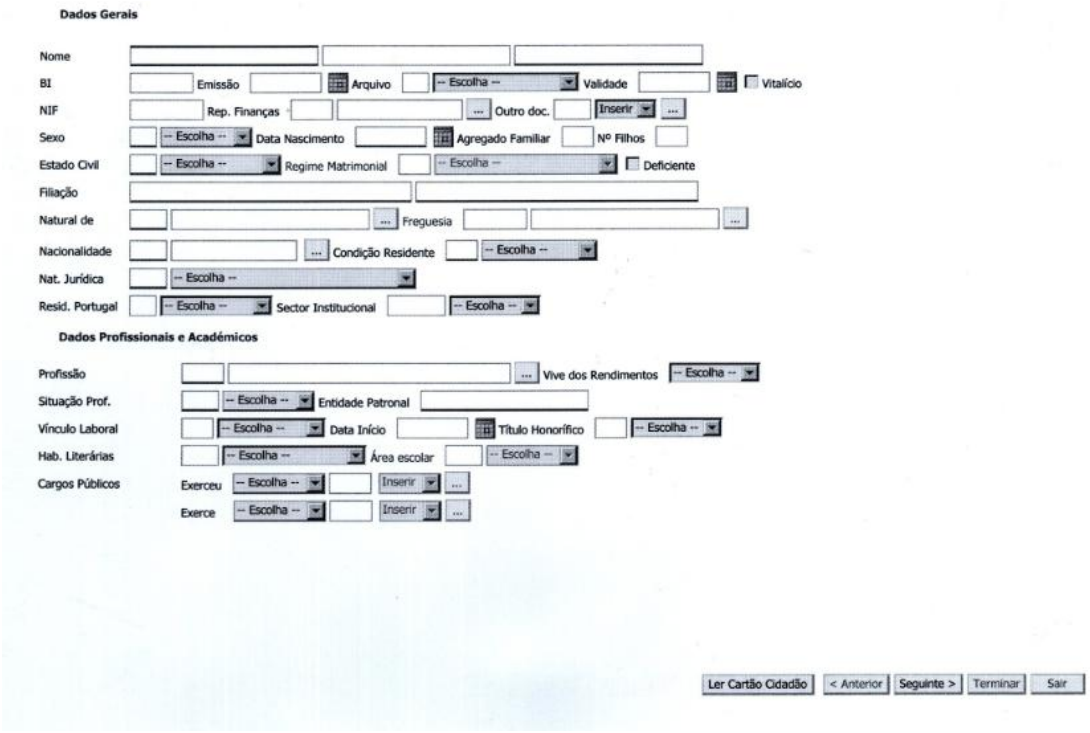
Com os nossos melhores cumprimentos,

BANCO ESPIRITO SANTO, S.A.
SERTÃ

ORIGEM 05584 SERTÃ

Anexo 9

Caracterização dos Clientes Informaticamente – Dados Gerais


Dados Gerais
Nome
BI
Emissão
Arquivo
-- Escolha --
Validade
Vitalício
NIF
Rep. Finanças
Outro doc.
Inserir
Sexo
-- Escolha --
Data Nascimento
Agregado Familiar
Nº Filhos
Estado Civil
-- Escolha --
Regime Matrimonial
-- Escolha --
Deficiente
Filiação
Natural de
Freguesia
Nacionalidade
Condição Residente
-- Escolha --
Nat. Jurídica
-- Escolha --
Resid. Portugal
-- Escolha --
Sector Institucional
-- Escolha --
Dados Profissionais e Académicos
Profissão
Vive dos Rendimentos
-- Escolha --
Situação Prof.
-- Escolha --
Entidade Patronal
Vínculo Laboral
-- Escolha --
Data Início
Título Honorífico
-- Escolha --
Hab. Literárias
-- Escolha --
Área escolar
-- Escolha --
Cargos Públicos
Exerceu
-- Escolha --
Inserir
Exerce
-- Escolha --
Inserir
Ler Cartão Cidadão
< Anterior
Seguinte >
Terminar
Sair

Anexo 10

Saco de moedas

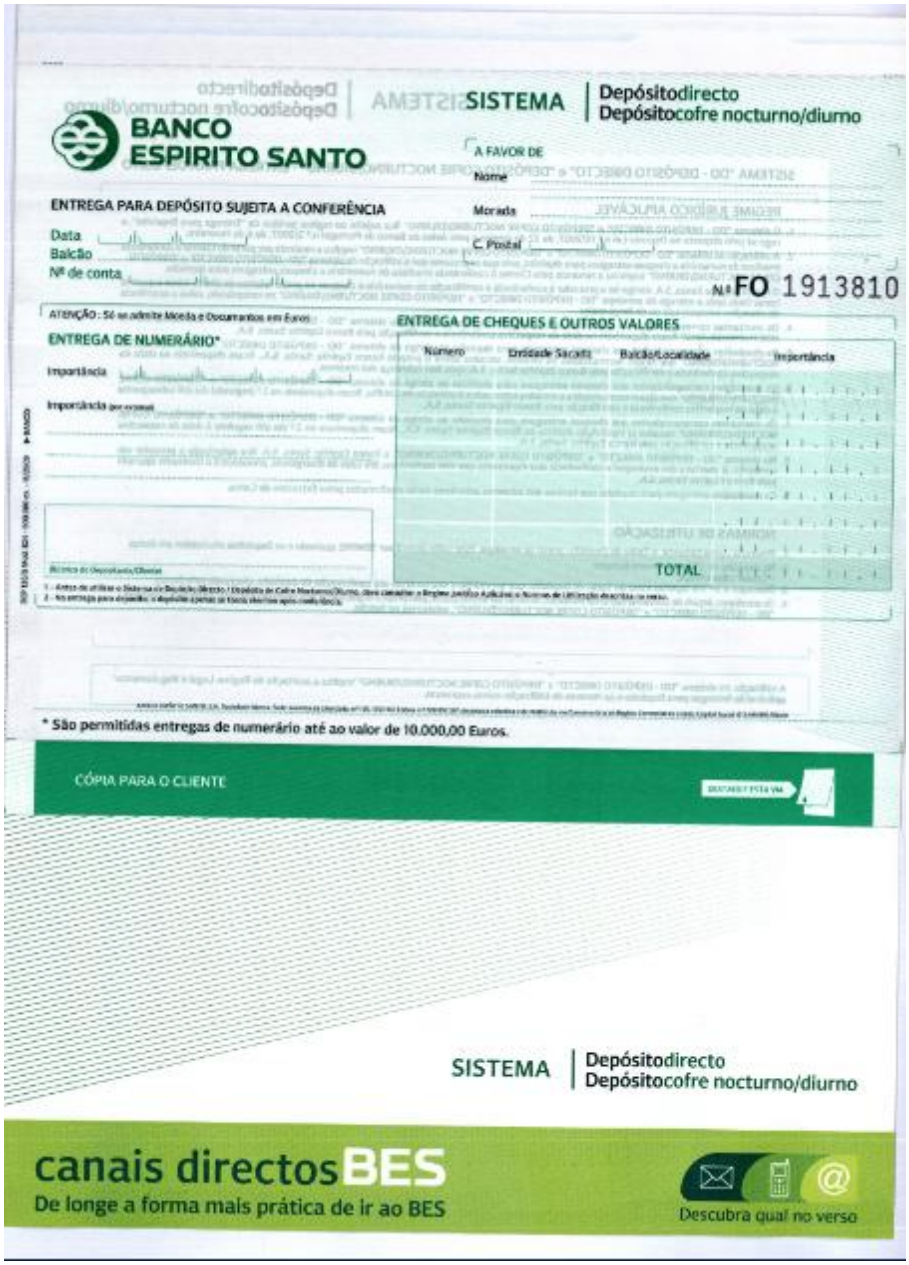
BANCO ESPIRITO SANTO
100 Moedas de 1 Cent. = 1 €
50 Moedas de 2 Cent. = 1 €
50 Moedas de 5 Cent. = 2,5 €
40 Moedas de 10 Cent. = 4 €
40 Moedas de 20 Cent. = 8 €
40 Moedas de 50 Cent. = 20 €
25 Moedas de 1 Euro = 25 €
25 Moedas de 2 Euro = 50 €
Este saco contém só um dos tipos de moedas acima indicado

Anexo 11

Depósito Directo

Depósito cofre nocturno/diurno

DEP 126/5 Mod. 824



BANCO ESPIRITO SANTO

SISTEMA | Depósitodirecto Depósitocofre nocturno/diurno

A FAVOR DE

Nome

Morada

C. Postal

ENTREGA PARA DEPÓSITO SUJEITA A CONFERÊNCIA

Data

Balcão

Nº de conta

Nº FO 1913810

ATENÇÃO: Só se admite Moeda e Documentos em Euros

ENTREGA DE NUMERÁRIO*

Importância

Importância

ENTREGA DE CHEQUES E OUTROS VALORES

Número	Entidade Sacada	Balcão/Localidade	Importância

TOTAL

* São permitidas entregas de numerário até ao valor de 10.000,00 Euros.

CÓPIA PARA O CLIENTE

SISTEMA | Depósitodirecto Depósitocofre nocturno/diurno

canais directos BES

De longe a forma mais prática de ir ao BES

Descubra qual no verso

Anexo 12

Depósito Directo

Acta de Abertura do Cofre – GBES0071/1

BANCO ESPIRITO SANTO

00070071110810015628

Balcão: B 0 5 8 4 SERTÃ

Data: 1 1 / 0 8 / 2 0 1 0

DEPÓSITO DIRECTO

ACTA DE ABERTURA DO COFRE

Nº de envelopes: _____

Hora: _____

Ocorrências:

VISOS	
CAIXA	GERÊNCIA

DEPÓSITO DIRECTO

ACTA DE ABERTURA DO COFRE

Nº de envelopes: _____

Hora: _____

Ocorrências:

VISOS	
CAIXA	GERÊNCIA

DEPÓSITO DIRECTO

ACTA DE ABERTURA DO COFRE

Nº de envelopes: _____

Hora: _____

Ocorrências:

VISOS	
CAIXA	GERÊNCIA

Anexo 13

Mapa de Utilização de Cofres Nocturnos/Diurnos – GBES0093/1

BANCO ESPIRITO SANTO

0007009311081001560 0

MAPA DE UTILIZAÇÃO DE COFRES NOCTURNOS/DIURNOS

ORIGEM

BALCÃO: B 0 5 8 4 SERTÃ

Nº DE UTENSÍLIOS _____

DATA

1 1 / 0 8 / 2 0 1 0

HORA DE ABERTURA DO COFRE	HORA DO DEPÓSITO	NÚMERO DO UTENSÍLIO	NOME DO CLIENTE	VALORES DEPOSITADOS		OBSERVAÇÕES	VISO
				ENTREGA DE NUMERÁRIO	ENTREGA DE CHEQUES		

VISOS

CAIXA GERÊNCIA

_____ _____

GBES0095/1 - 04/2010

BANCO ESPIRITO SANTO, S.A., Sociedade Aberta. Sede: Avenida da Liberdade, n.º 195, 1250-142 Lisboa, n.º 500 852 367, de pessoa colectiva e de matrícula, registada na Cons. Reg. Com. Lisboa, Capital Social: € 3.496 000 000,00

Pág. 1 de 1

Anexo 14

Requisição de Cheques

BANCO ESPIRITO SANTO

REQUISIÇÃO

SERTÃ
Conta Nº

Requisita-se a V. Exas _____ Livro(s) de _____ Cheques em branco, para meu/nosso uso exclusivo, ficando à minha/nossa responsabilidade quaisquer extravios decorrentes do envio dos mesmos para a minha/nossa morada (via CTT), efectuado a meu/nosso pedido, bem como todos os pagamentos que o Banco faça, ainda que resultantes do seu uso ilícito, salvo aviso prévio da minha/nossa parte, em caso de extravio ou roubo.

Autorizo(amos) o Banco a fornecer a Terceiros os elementos necessários à produção externa dos cheques requisitados.

Data ____/____/_____ Assinatura(s) _____

NOTA 1: O(s) módulo(s) de cheques fornecidos poderão ter data limite de validade (constando nesse caso a mesma do impresso cheque), a partir da qual não poderão ser preenchidos e emitidos. Todavia, o titular da conta reconhece a faculdade ao Banco de, se assim entender, pagar qualquer cheque que seja emitido após o termo do prazo de validade, desde que apresentado nos termos/prazos previstos na Lei Uniforme Relativa ao Cheque.

NOTA 2: O acuso de recepção dos cheques deverá ser feito no verso desta requisição >>>>