

# Relatório de Estágio

Leandro Marques da Silva

Gestão

dez | 2023

GUARDA  
POLI  
TÉCNICO



# POLI TÉCNICO GUARDA

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

## RELATÓRIO DE ESTÁGIO

*BPI - Banco Português de Investimento, S.A.*

**Leandro Marques da Silva**

RELATÓRIO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO

dezembro | 2023

# POLI TÉCNICO GUARDA

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

## RELATÓRIO DE ESTÁGIO

*BPI - Banco Português de Investimento, S.A.*

Professora Orientadora: Prof.ª Doutora Maria de Fátima David

**Leandro Marques da Silva**

RELATÓRIO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO

dezembro | 2023

*Recomeça...*

*Se puderes.*

*Sem angústia*

*E sem pressa.*

*E os passos que deres,*

*Nesse caminho duro*

*Do futuro*

*Dá-os em liberdade.*

*Enquanto não alcances*

*Não descanses.*

*De nenhum fruto queiras só metade.*

**Sísifo, Miguel Torga**

## FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

**Estudante:**

Leandro Marques da Silva, n.º 1703684

*E-mail:* leandromsilva@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/ 271 220 100

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

**Instituição de Estágio:**

*Banco Português de Investimento, S.A. (BPI)*

Rua Alves Roçadas, n.º 12, 6300-663 Guarda

Telefone: + 351 271 232 090

*Site:* [www.bancobpi.pt](http://www.bancobpi.pt)

**Orientadora do Estágio:**

Prof.<sup>a</sup> Doutora Maria de Fátima David (Doutoramento em Contabilidade e Fiscalidade)

*E-mail:* sdavid@ipg.pt

**Supervisor do Estágio:**

Dr. Hélder Miguel Agulha (Licenciatura em Gestão)

*E-mail:* helder.miguel.agulha@bancobpi.pt

**Período de Realização:**

30/06/2023 a 21/09/2023

## AGRADECIMENTOS

O término da licenciatura significa o término da, provavelmente, mais importante etapa da minha vida até ao momento, uma vez que é a partir daqui que se desenrolará uma vida profissional que se iniciou com as aprendizagens dos últimos anos. Por isso, não posso deixar de agradecer a algumas pessoas por me terem acompanhado nesta jornada.

Em primeiro lugar aos meus pais, por todo o apoio e compreensão em todos os momentos, fossem eles de maior alegria ou maior *stress*.

Aos meus amigos, os que vieram de antes e os que se fizeram nesta etapa, por toda a amizade e sentido de interajuda que demonstraram em tempos normais e em tempos de confinamento.

A todos os professores que lecionaram as diferentes Unidades Curriculares da Licenciatura em Gestão, por terem sido o pilar do meu conhecimento e das minhas competências.

A todos os colaboradores do BPI e colegas do Balcão Guarda – Misericórdia, que sempre estiveram disponíveis para me ajudarem e por terem sido “*visivelmente acolhedores*”.

À Prof.<sup>a</sup> Doutora Maria de Fátima David, pela disponibilidade em ser a minha orientadora e pelas simpáticas conversas que sempre tivemos.

Ao Dr. Hélder Agulha, pela cordialidade que demonstrou, pela aprendizagem que me proporcionou, pelas conversas que tivemos e pelos lanches e almoços proporcionados.

## RESUMO

O presente relatório tem como objetivo a apresentação e sistematização das atividades desenvolvidas ao longo do Estágio Curricular previsto na Licenciatura em Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG) e realizado no Balcão Guarda – Misericórdia do *Banco Português de Investimento, S.A.* (BPI).

O BPI foi a primeira instituição bancária de âmbito privado em Portugal, após a Revolução de Abril, com o intuito de contribuir para uma sociedade melhor. Atualmente, é um dos principais bancos em Portugal, com uma oferta diversificada de produtos e serviços à disposição dos seus Clientes e com um forte compromisso com ações sociais e ambientais.

O Estágio permitiu, não só cumprir o último requisito para concluir a Licenciatura em Gestão, como também dar uma visão mais detalhada de como funciona o mundo da Banca, a qual, nos últimos tempos, também se direciona para a área comercial. Nesta área, durante o estágio, desenvolveram-se competências ligadas às vendas, através de contacto telefónico com os clientes do Banco. Para, na área financeira, o contacto direto com os clientes do Banco se centrarem no tratamento de questões relacionadas com a *Caixa Self Service* e o Multibanco, uma vez que estas são as únicas opções para os clientes do Balcão fazerem depósitos ou levantamentos.

Para além das atividades de apoio aos clientes e à equipa do Balcão, durante o período de estágio houve a oportunidade de frequentar diversas Formações que se encontravam disponíveis na Intranet do Banco, de que se destacam as relativas a prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, ética e modelo penal, proteção de dados, Planos Poupança Reforma (PPR), entre outras.

**Palavras-chave:** Banco BPI, Produtos Financeiros, Estágio, Guarda, Portugal.

**JEL Classification:** *M10 - Business Administration: General*

## PLANO DE ESTÁGIO

O plano de estudos da Licenciatura em Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG) prevê a realização de um estágio curricular em contexto empresarial, para poder colocar em prática os conhecimentos e competências adquiridos ao longo do percurso académico do curso, bem como ter contacto direto com o mercado de trabalho e o seu funcionamento. Assim, o plano do estágio realizado no Balcão Guarda – Misericórdia do *Banco Português de Investimento, S.A.* (BPI) tinha como atividades:

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



## ÍNDICE

GLOSSÁRIO DE SIGLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
ÍNDICE DE TABELAS .....	x
INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO I – CARATERIZAÇÃO DO BANCO PORTUGUÊS DE INVESTIMENTO, S.A.....	3
1.1.    A Criação do Primeiro Banco Privado em Portugal.....	4
1.2.    O Crescimento e os Marcos Históricos .....	6
1.3.    A Marca BPI.....	7
1.4.    Missão, Visão e Valores .....	10
1.5.    Modelo de Negócio do BPI .....	11
1.5.1. Estrutura do BPI .....	11
1.5.2. Segmentação de clientes e rede de distribuição em Portugal .....	15
1.6.    Órgãos Sociais .....	15
1.7.    Produtos BPI.....	17
1.7.1. Contas à Ordem .....	17
1.7.2. Cartões .....	20
1.7.3. Depósitos a Prazo .....	24
1.7.4. Produtos Prestígio.....	24
1.7.5. Outros produtos .....	26
1.8.    Prémios recebidos.....	27
1.9.    Compromisso social .....	29
1.9.1. Programas sociais .....	29
1.9.2. Cultura .....	32
1.9.3. Educação e Bolsas .....	33
1.9.4. Investigação e Inovação.....	34
1.9.5. Voluntariado .....	34

1.9.6. Prémios BPI <i>Fundação “la Caixa”</i> .....	34
1.10. Compromisso ambiental .....	37
CAPÍTULO II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO CURRICULAR ...	40
2.1. Enquadramento .....	41
2.2. O BPI no distrito da Guarda .....	42
2.3. Organograma do Balcão Guarda – Misericórdia.....	43
2.4. A qualidade no Balcão.....	45
2.5. O Cliente Mistério .....	46
2.6. A <i>Caixa Self Service</i> e o Multibanco.....	50
2.7. Apoio à equipa do Balcão.....	51
CONCLUSÃO.....	54
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	56
ÍNDICE DE ANEXOS .....	59

## GLOSSÁRIO DE SIGLAS

- ATM – *Automatic Teller Machine*
- BCP – Banco Comercial Português, S.A.
- BFA – Banco de Fomento Angola
- BIC – *Bank International Code*
- BPA – Banco Português do Atlântico, S.A.
- BPI – Banco Português de Investimento, S.A.
- CEE – Comunidade Económica Europeia
- DP – Depósitos a Prazo
- ESTG – Escola Superior de Tecnologia e Gestão
- EUA – Estados Unidos da América
- FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia
- IBAN - *International Bank Account Number*
- IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional
- IFC – *Internacional Finance Corporation*
- IPG – Instituto Politécnico da Guarda
- NIB – Número de Identificação Bancária
- ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
- PPR – Planos Poupança Reforma
- SGPS – Sociedade Gestora de Participações Sociais
- SPI – Sociedade Portuguesa de Investimentos, S.A.
- TANB – Taxa Anual Nominal Bruta

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Escritura da constituição da SPI, em 1981 .....	5
Figura 2 - Primeira assembleia-geral de acionistas da SPI, em 1982.....	5
Figura 3 - Logotipo do BPI .....	8
Figura 4 - A laranja representada na marca BPI.....	8
Figura 5 - A personalidade BPI.....	9
Figura 6 - A Experiência como reflexo na marca BPI .....	9
Figura 7 - A Harmonia como reflexo na marca BPI.....	10
Figura 8 - A estrutura e modelo de negócio do BPI .....	12
Figura 9 - Rede de distribuição e segmentação de clientes .....	14
Figura 10 - Fernando Ulrich, o atual Presidente do Conselho de Administração .....	15
Figura 11 - Os Órgãos Sociais do BPI.....	16
Figura 12 - O IBAN e o NIB .....	17
Figura 13 - Vantagens da Conta Valor BPI.....	18
Figura 14 - Benefícios da Conta Valor + BPI .....	19
Figura 15 - Benefícios da Conta AGE Júnior.....	19
Figura 16 - Benefícios da Conta AGE Jovem .....	20
Figura 17 - Cartão de Débito <i>BPI Electron</i> .....	21
Figura 18 - Cartão de Crédito <i>BPI Classic</i> .....	22
Figura 19 - Cartão de Crédito <i>BPI Gold+</i> .....	22
Figura 20 - O cartão de crédito <i>BPI Now</i> .....	23
Figura 21 - O cartão de crédito <i>BPI Enjoy</i> .....	23
Figura 22 - As categorias dos Produtos Prestígio.....	25
Figura 23 - O Balcão Guarda - Misericórdia.....	43
Figura 24 - Organograma do Balcão Guarda - Misericórdia.....	44
Figura 25 - Avaliação do Cliente Mistério do Balcão Guarda - Misericórdia no 1º semestre de 2023 .....	49
Figura 26 - <i>Caixa Self Service</i> .....	50
Figura 27 - Menu da <i>Caixa Self Service</i> .....	51

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Itens considerados pelo Cliente Mistério na avaliação dos aspetos físicos .....	47
Tabela 2 - Itens considerados pelo Cliente Mistério na avaliação do aspeto comercial .....	48
Tabela 3 - Itens considerados pelo Cliente Mistério na avaliação do atendimento na Caixa ..	49

# INTRODUÇÃO



## Introdução

O estágio curricular constitui o último passo para a finalização da Licenciatura em Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG). Assim, a realização do referido estágio foi uma etapa de extrema importância, tanto para a minha realização profissional como pessoal, visto que permitiu estabelecer uma ligação ao mercado de trabalho e com ela os conhecimentos assimilados em contexto académico aplicaram-se, não de forma isolada, mas sim de forma integrada, em contexto empresarial.

O presente relatório tem como principal objetivo dar a conhecer as atividades desenvolvidas durante o estágio curricular no Balcão Guarda – Misericórdia do *Banco Português de Investimento, S.A.* (BPI), para além de dar uma visão geral do funcionamento do setor bancário, em particular neste Balcão.

O relatório é composto por dois capítulos. No primeiro capítulo caracteriza-se o BPI, dando a conhecer a história da criação do primeiro banco privado em Portugal, o seu crescimento e marcos históricos mais relevantes. Também se apresenta a marca, a missão, a visão, os valores, o modelo de negócio, os órgãos sociais, os produtos, os prémios recebidos e os compromissos sociais e ambientais assumidos pelo Banco.

No segundo capítulo são apresentadas as atividades desenvolvidas no Balcão Guarda – Misericórdia, fazendo-se, após um breve enquadramento do estágio realizado, da presença do BPI no distrito da Guarda e do organograma do Balcão, uma análise da qualidade do serviço prestado no Banco. Também se aborda a técnica do «Cliente Mistério», uma vez que todos os Balcões do BPI são avaliados uma vez por semestre. De forma mais pormenorizada abordam-se as atividades realizadas no apoio aos clientes, nomeadamente em termos da *Caixa Self Service* e do Multibanco, bem como no apoio à equipa do Balcão.

Por último, apresenta-se uma conclusão reflexiva da experiência no Balcão Guarda – Misericórdia do BPI e alguns anexos que complementam a informação apresentada ao longo da leitura deste documento.

# **CAPÍTULO I – CARATERIZAÇÃO DO BANCO PORTUGUÊS DE INVESTIMENTO, S.A.**





## 1. Caracterização do *Banco Português de Investimento, S.A.*

### 1.1. A Criação do Primeiro Banco Privado em Portugal

O *Banco Português de Investimento, S.A.*, doravante BPI ou “o Banco”, foi a primeira instituição bancária privada em Portugal nascida em democracia (Lino, 2017). O BPI surgiu no início da década de 1980, mas foi ainda no final dos anos 70 que a ideia de criar um banco privado se desenvolveu.

Com Portugal em fase de negociação para entrar na Comunidade Económica Europeia (CEE), Artur Santos Silva – que tinha trabalhado no *Banco Português do Atlântico, S.A.* (BPA)<sup>1</sup> estava convencido que esta era uma grande oportunidade de impulsionar o investimento privado no setor financeiro do país, já que à época os bancos estavam praticamente todos nacionalizados.

No verão de 1978, Artur Santos Silva partilhou a ideia de criar um banco privado com João Talone, um industrial do setor das cervejas que conheceu no BPA. Era necessário procurar um investidor de peso para convencer o Governo à data para “dar luz verde” à constituição de uma sociedade. Após uma reunião em Washington, o *Internacional Finance Corporation* (IFC), um investidor que financiava projetos privados nos países em desenvolvimento, aceitou entrar no capital dessa sociedade. Contudo, foi necessário esperar três anos para preparar o processo e para o Governo dar autorização para o seu funcionamento.

No dia 6 de outubro de 1981, no Porto, é finalmente criada a *Sociedade Portuguesa de Investimentos, S.A.* (SPI), tendo o primeiro presidente executivo sido Artur Santos Silva. A **Figura 1** atesta a escritura da constituição da SPI, em 1981, e a **Figura 2** certifica a primeira assembleia-geral de acionistas, em 1982.

---

<sup>1</sup> O BPA foi uma instituição bancária fundada no Porto em 1942 e extinta em 2000 pelo processo de incorporação do *Banco Comercial Português, S.A.* (BCP).

Com uma estrutura acionista variada, o capital social era composto por:

- 77,5% de cem empresas privadas nacionais, dos mais variados setores,
- 22,5% das maiores instituições financeiras internacionais dos Estados Unidos da América (EUA), da República Federal Alemã, da Suíça e de França.



**Figura 1** - Escritura da constituição da SPI, em 1981

Fonte: Lino (2017).



**Figura 2** - Primeira assembleia-geral de acionistas da SPI, em 1982

Fonte: Lino (2017).

## 1.2. O Crescimento e os Marcos Históricos

De acordo com Lino (2017) e BPI (2021; 2023a), os principais marcos que contribuíram para a posição que atualmente o Banco tem no mercado foram os seguintes:

➤ **1985 – SPI transformou-se em BPI:**

Quatro anos após a criação da SPI o nome do Banco é alterado para BPI, o primeiro banco privado fundado após a reabertura constitucional do setor financeiro à iniciativa privada, fazendo terminar o enquadramento resultante das nacionalizações de 1975.

➤ **1986 – BPI torna-se o primeiro banco cotado na bolsa portuguesa:**

Após a adesão de Portugal à CEE e a reabertura da bolsa portuguesa, depois um período de encerramento de uma década, o BPI tornou-se no primeiro banco a ser cotado.

➤ **1991 – Fusões, aquisições e alargamento à área comercial:**

Os primeiros anos do Banco foram de crescimento e liderança nas principais áreas da banca de investimento. Neste ano foi iniciado um processo de fusões e aquisições enquadrada no quadro do processo de privatizações lançado entretanto em Portugal. O *Banco Fonecas & Burnay, S.A.* é o primeiro a ser adquirido pelo BPI.

➤ **1995 – Reforço de acionistas:**

A estrutura acionista do BPI é reforçada através da entrada dos acionistas “*la Caixa*” e *Allianz*, um importante reforço que tornou o banco numa *holding*<sup>2</sup> bancária sob a forma de Sociedade Gestora de Participações Sociais (SGPS), num movimento de profunda reorganização e especialização interna.

➤ **1996 – Novas aquisições:**

Neste ano o posicionamento do BPI é reforçado com a aquisição do *Banco de Fomento e Exterior* e do *Banco Borges & Irmão*, contribuindo para o aumento da sua posição comercial.

---

<sup>2</sup> *Holding* consiste num conjunto de aglomerações de participações sociais por parte de uma empresa ou instituição.

➤ **1998 - Criação do Banco BPI como uma única entidade:**

Após a fusão dos quatro bancos comerciais do Grupo, a nova estrutura societária deu origem a um único banco com uma marca única. Assim surgiu o BPI como se conhece hoje.

➤ **2002 – Criação do BFA:**

Neste ano é criado o *Banco de Fomento Angola* (BFA), resultado da transformação da sucursal de Luanda do BPI, herdada do *Banco de Fomento Nacional*, posicionando-se na liderança do mercado angolano e sendo um caso de sucesso em África.

➤ **2012 – Aumento da posição do CaixaBank:**

No contexto da crise financeira de 2008 e da saída do *Banco Itaú* do capital do BPI, o grupo espanhol *CaixaBank* - “*la Caixa*” aumenta a sua posição para 39,5% do capital.

➤ **2017/2018 – CaixaBank alcança a totalidade do capital do BPI:**

Em fevereiro de 2017, o grupo espanhol, através da conclusão de uma oferta pública de aquisição assume o controlo total do BPI, passando a fazer parte de um dos maiores grupos financeiros da Península Ibérica, com a participação de 84,5% do capital. No ano seguinte, o *CaixaBank* adquire a participação da seguradora *Allianz*, passando a deter 92,9% do capital do BPI; e adquirindo pouco tempo depois a totalidade do capital social do BPI, fazendo-o sair de Bolsa.

Com a integração no *CaixaBank*, hoje o maior banco de Espanha, o BPI beneficiou da implantação em Portugal da *Fundação “la Caixa”*, uma das mais importantes do Mundo, e assumiu uma posição de primeira linha na sociedade portuguesa, através dos seus programas de apoio ao setor social, à ciência, à educação, à cultura e às artes.

### **1.3. A Marca BPI**

Os atributos essenciais do BPI são a Experiência e a Harmonia, os quais estão presentes nas cores, na tipografia e no símbolo do Banco (**Figura 3**). A marca é, por isso, mais do que uma

imagem, é uma declaração de princípios e um compromisso com o Cliente, ou seja, a primeira razão de ser da instituição.



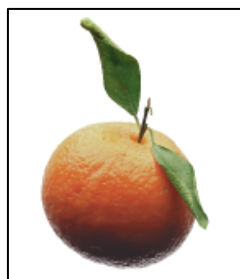
**Figura 3** - Logotipo do BPI

Fonte: BPI (2023a).

Assim:

➤ **O porquê da flor de laranjeira:**

A laranja e a flor de laranjeira (**Figura 4**) simbolizam o acolhimento, a dedicação e o sentido de serviço, evocando, numa inesperada ligação, a história dos Descobrimentos Portugueses. Em muitos países a laranja é um símbolo de felicidade e bom acolhimento (BPI, 2023a).



**Figura 4** - A laranja representada na marca BPI

Fonte: BPI (2023a).

➤ **A Personalidade do BPI:**

A Personalidade de uma instituição afirma-se através de atributos próprios, que ganham consistência e credibilidade na relação que todos os dias se estabelece com os clientes e com a Comunidade. O BPI valoriza especialmente dois atributos: a Experiência; e a Harmonia (BPI, 2023a). A **Figura 5** representa simbolicamente a personalidade do Banco.



**Figura 5** - A personalidade BPI

Fonte: BPI (2023a).

➤ **Experiência:**

A Experiência é o reflexo da formação das equipas do Banco (**Figura 6**) e do importante património profissional acumulado ao longo da história de cada uma das Instituições que deram origem ao BPI. Traduz-se na dimensão da sua presença comercial, na solidez dos seus indicadores financeiros, na segurança do seu crescimento e numa comprovada capacidade de realização e liderança (BPI, 2023a).



**Figura 6** - A Experiência como reflexo na marca BPI

Fonte: BPI (2023a).

➤ **Harmonia:**

À Experiência associa-se a Harmonia (**Figura 7**), exprimindo a permanente ambição de servir os clientes e a Comunidade com os mais elevados padrões de ética e qualidade. É

um propósito projetado para o futuro, sempre em aberto, determinado pela constante vontade de aperfeiçoamento que permitirá fazer melhor. É o objetivo mais exigente e, em última análise, o que justifica todos os outros objetivos (BPI, 2023a).



**Figura 7 - A Harmonia como reflexo na marca BPI**  
Fonte: BPI (2023a).

#### 1.4. Missão, Visão e Valores

Tal como as pessoas, as empresas são dotadas de identidade e personalidade que lhes são associadas, distinguindo-se pelo caráter, pelos princípios, pela forma de agir, pelos objetivos, entre outros. A identidade do Banco BPI é marcada pela independência da gestão, flexibilidade organizativa, trabalho de equipa, distinção do mérito, capacidade de antecipação, rigorosa administração de riscos e a segura criação de valor (BPI, 2023a).

Um dos objetivos essenciais da atividade do Banco passa pela constante melhoria das práticas de gestão e de serviço, refletidos na sua rentabilidade. Um dos maiores princípios éticos das normas de conduta dos colaboradores do Banco é a proteção dos interesses dos clientes através de dedicação, lealdade e sigilo (BPI, 2023a).

Segundo o BPI (2023a), o Banco tem como:

➤ **Missão:**

*“Contribuir para o bem-estar financeiro dos seus Clientes e para o progresso sustentável de toda a Sociedade.”;*

➤ **Visão:**

*“Grupo financeiro líder e inovador, com o melhor serviço ao Cliente e referência na Banca Socialmente Responsável.”;*

➤ **Valores:**

- *“Qualidade de serviços;*
- *Confiança;*
- *Compromisso Social.”.*

## **1.5. Modelo de Negócio do BPI**

O BPI é, atualmente, a quarta maior instituição financeira (BPI, 2023 a), tendo por base o seu volume de negócio (crédito, garantias e recursos totais de clientes). O modelo de negócio do Banco está assente numa rede de distribuição especializada, *Omnicanal*<sup>3</sup>, seja através da App, BPI Direto, BPI Net, disponibilizando aos clientes uma completa oferta de produtos e serviços financeiros com intenção de dar resposta às necessidades específicas de cada segmento.

Nessa oferta estão incluídos produtos e serviços que são fornecidos por empresas participadas em Portugal e por empresas do Grupo *CaixaBank*, bem como participações financeiras em bancos de Angola e Moçambique.

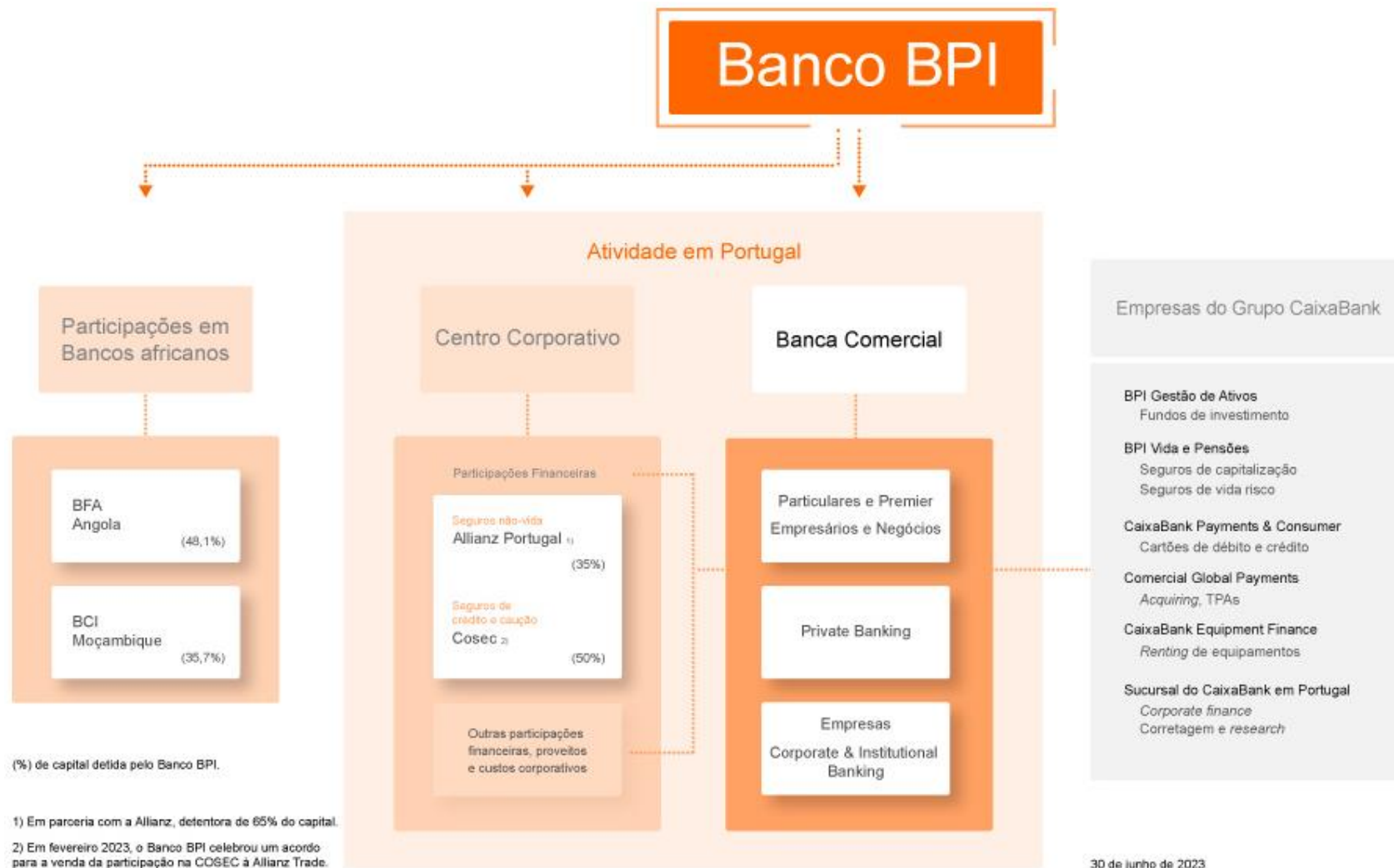
### **1.5.1. Estrutura do BPI**

A estrutura e modelo de negócio do BPI pode observar-se na **Figura 8**. Contudo, como foi na atividade da Banca Comercial que o estágio se realizou, apenas se aborda no presente ponto essa atividade.

---

<sup>3</sup> O *Omnicanal* é o termo em português do termo inglês *Omnichannel*, ou seja, comunicação em múltiplos canais que oferecem uma experiência unificada ao cliente.





**Figura 8 - A estrutura e modelo de negócio do BPI**  
 Fonte: BPI (2023a).

Na Banca Comercial o modelo de negócio do BPI é organizado por três áreas:

➤ **Particulares, Negócios, Premier e InContact:**

Aqui situam-se os chamados Balcões tradicionais, que servem Clientes de massa, designados “Particulares”, Empresas e Negócios. Os Centros *Premier* servem clientes de elevado património ou potencial de acumulação financeira. Nestes espaços existem salas de atendimento com um ambiente de privacidade e discrição, onde o Assessor Financeiro presta um serviço de aconselhamento permanente e especializado, seja na gestão diária da conta e serviços, seja na tomada de decisões de investimento ou financiamento. Os Centros *InContact* disponibilizam aos Clientes Particulares um Gestor dedicado, acessível em horário alargado através dos canais digitais ou via telefone.

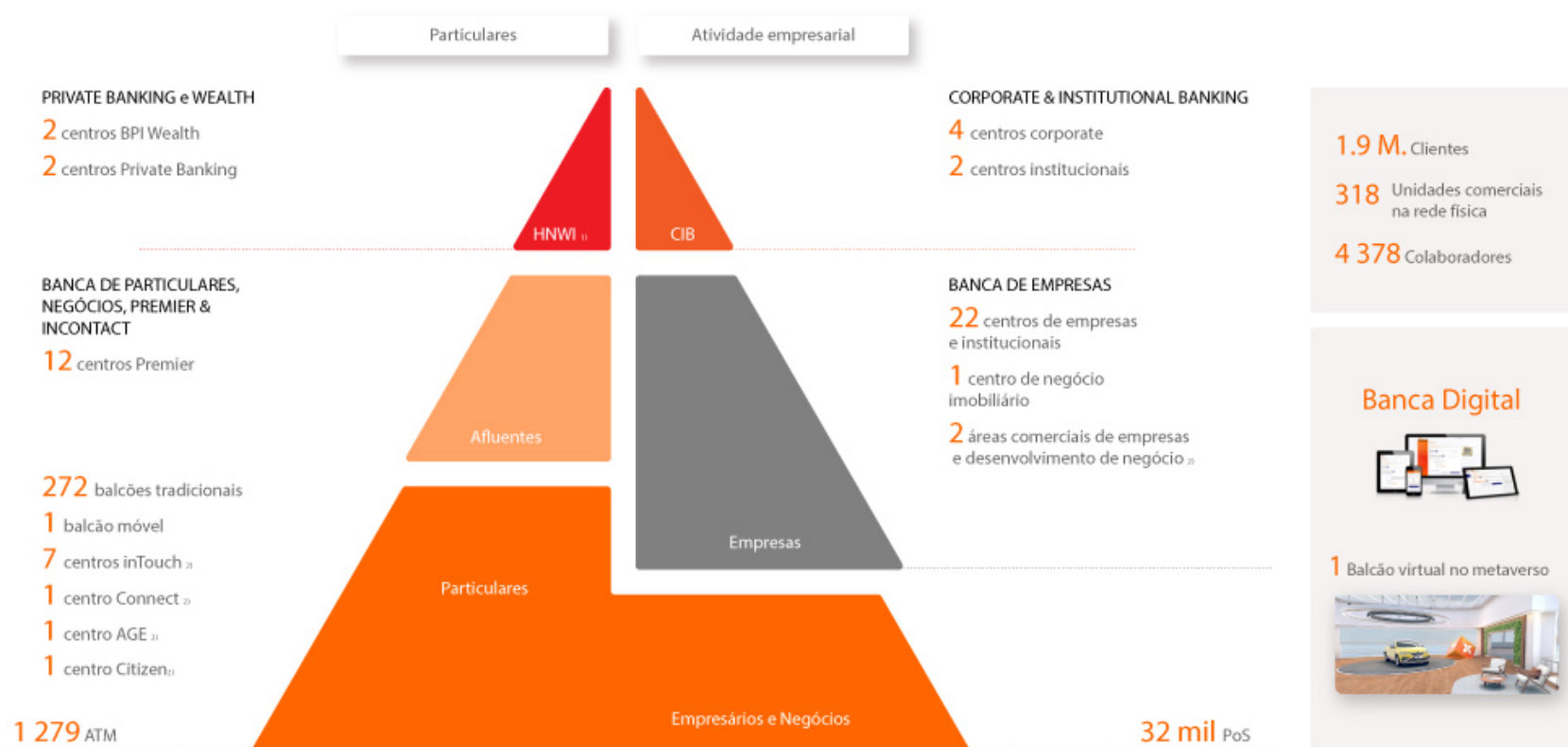
➤ **Private Banking e Wealth:**

O *Private Banking* do BPI é uma referência em Portugal. Aqui as equipas com uma longa carreira e experiência têm a preocupação de inovação contínua na oferta de produtos e serviços, bem como um compromisso para com o Cliente de lhe proporcionar a melhor experiência. O serviço BPI *Wealth* objetiva-se por servir Clientes de maior potencial de negócio e maior sofisticação financeira.

➤ **Banca de Empresas e Institucionais:**

O BPI tem uma vasta rede especializada adaptada às necessidades dos Clientes, com vinte e dois Centros de Empresa para médias empresas, Centros de Empresas de Negócio Imobiliário e duas áreas comerciais de Empresas e Desenvolvimento de Negócio que se dedicam ao desenvolvimento da relação do Banco com grupos cuja faturação atinja um valor máximo de dez milhões de euros, servindo-os mediante uma resposta remota e de elevada flexibilidade. A nível institucional, as equipas *Corporate and Institutional Banking* procuram dar resposta às necessidades dos Clientes Institucionais e dos maiores grupos empresariais nacionais.

## Rede de distribuição e segmentação de Clientes



1) High net worth individuals.  
2) Sem atendimento presencial.

Nota: BPI Suisse vendida ao CaixaBank Wealth Management Luxembourg durante o 1º semestre de 2023.

30 de junho de 2023

**Figura 9** - Rede de distribuição e segmentação de clientes

Fonte: BPI (2023a).

### 1.5.2. Segmentação de clientes e rede de distribuição em Portugal

Em trabalho conjunto com a rede física de Balcões, o BPI tem à disposição do Cliente canais virtuais onde estão incluídos os serviços de *homebanking* (BPI Net para Clientes Particulares e BPI Net Empresas para Empresas e Negócios), banca telefónica, com atendimento personalizado (BPI Direto), aplicações móveis (App BPI) e o Balcão Virtual informativo (**Figura 9**). O BPI foi pioneiro em Portugal em oferecer experiências de apresentação de serviços bancários e contacto com o Cliente através do mundo virtual.

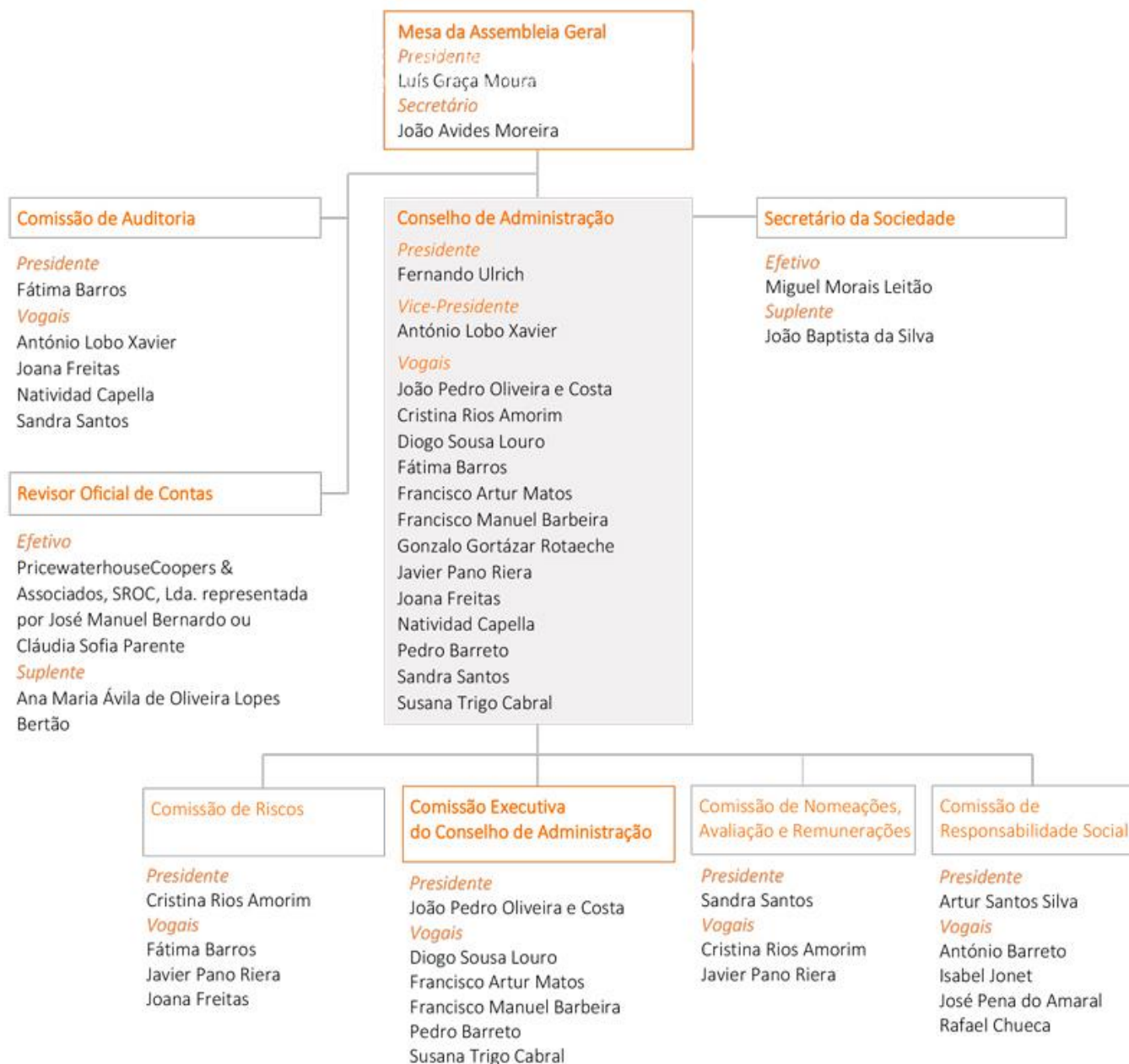
### 1.6. Órgãos Sociais

A **Figura 10** apresenta o atual presidente do Conselho de Administração do Banco, Fernando Ulrich.



**Figura 10** - Fernando Ulrich, o atual Presidente do Conselho de Administração  
Fonte: BPI (2023a).

A composição dos Órgãos Sociais do BPI está representada na **Figura 11**.



**Figura 11 - Os Órgãos Sociais do BPI**

Fonte: BPI (2023a).

## 1.7. Produtos BPI

No presente ponto apresentam-se os produtos que o BPI oferece aos seus Clientes no segmento de Particulares, por ter sido a área onde o estagiário atuou.

### 1.7.1. Contas à Ordem

De acordo com o Banco de Portugal (2023a), as Contas à Ordem, ou Depósitos à Ordem, são:

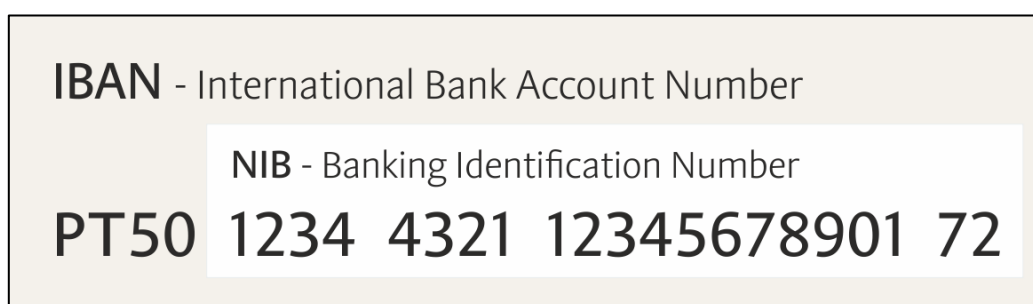
*“contas de pagamento e permitem a movimentação dos fundos depositados em qualquer altura”.*

A qualquer conta está associado um Número de Conta, um *International Bank Account Number* (IBAN), um Número de Identificação Bancária (NIB) e um *Bank International Code* (BIC). O Número de Conta corresponde ao número que identifica a Conta do Cliente, com um ou mais titulares.

O IBAN é, segundo o Banco de Portugal (2023b):

*“uma estrutura normalizada de número de conta de pagamento”.*

O IBAN, conforme **Figura 12**, contém, de forma sequencial: o Código do País; o Código do Banco; o Código do Balcão; o Número de Conta; e o Dígito de Controlo. O NIB corresponde ao IBAN sem o Código do País.



**Figura 12** - O IBAN e o NIB

Fonte: Banco de Portugal (2023b).

A seguir apresentam-se as diversas possibilidades de Contas à Ordem do BPI:

### ➤ **Conta Valor BPI**

A Conta Valor BPI garante o acesso exclusivo a vários produtos e serviços, com pagamento de um valor mensal fixo. Para abrir conta é necessário, no mínimo, €100. Se domiciliar automaticamente o ordenado ou pensão, ou o cliente tiver €10.000 em soluções de investimento, o mesmo paga €4,99 por mês. Se não tiver, paga €7,99 por mês (BPI, 2023b). As vantagens da Conta Valor BPI podem ser observadas na **Figura 13**.



**Figura 13** - Vantagens da Conta Valor BPI

Fonte: BPI (2023b).

### ➤ **Conta Valor + BPI**

A Conta Valor + BPI adapta-se a cada cliente. A conta dá acesso a produtos e serviços exclusivos. Para abrir conta, o cliente precisa de, no mínimo, €100. Se domiciliar automaticamente o ordenado ou pensão, ou o cliente tiver €10.000 em soluções de investimento, o mesmo paga €8,99 por mês. Caso contrário, paga €12,99 por mês (BPI, 2023b). Os benefícios da Conta Valor + BPI podem ser observados na **Figura 14**.



**Figura 14 - Benefícios da Conta Valor + BPI**

Fonte: BPI (2023b).

### ➤ **Conta AGE Júnior**

A Conta AGE Júnior é uma conta exclusivamente titulada por pessoa singular menor, com idade compreendida entre os 0 e os 12 anos (inclusive), sendo representada pelo(s) seu(s) representante(s) legal(ais) (BPI, 2023b). Os benefícios da Conta AGE Júnior podem ser observados na **Figura 15**.



**Figura 15 - Benefícios da Conta AGE Júnior**

Fonte: BPI (2023b).



## ➤ Conta AGE Jovem

A Conta AGE Jovem, em que o primeiro titular deve ter entre 13 e 25 anos, tem isenção da comissão de disponibilização de um Cartão de Débito e de um Cartão de Crédito. Quanto a transferências, não imediatas, as mesmas gratuitas desde que realizadas na BPI App, BPI Net e telefone sem operador (BPI, 2023b). Os benefícios da Conta AGE Jovem podem ser observados na **Figura 16**.



**Figura 16** - Benefícios da Conta AGE Jovem

Fonte: BPI (2023b).

## 1.7.2. Cartões

### 1.7.2.1. Cartão de Débito

De acordo com o Banco de Portugal (2023c), o Cartão de Débito está associado a uma conta de pagamento (por exemplo, uma Conta à Ordem) e permite levantar numerário, fazer pagamentos, consultas e, dependendo da rede utilizada, realizar transferências bancárias e outras operações. Quando um Cartão de Débito é utilizado, a conta associada é debitada pelo valor correspondente, o que significa que esse valor é subtraído de imediato ao saldo da conta.

O Cartão *BPI Electron* (**Figura 17**) destina-se a clientes titulares de uma Conta de Depósitos à Ordem no Banco BPI. Este cartão pode ser usado em Portugal e no estrangeiro através da

rede Visa, não tendo comissão de disponibilização e podendo permitir ter vários descontos em diversas compras, nomeadamente nos setores da cultura e desporto a um preço único.



**Figura 17** - Cartão de Débito *BPI Electron*

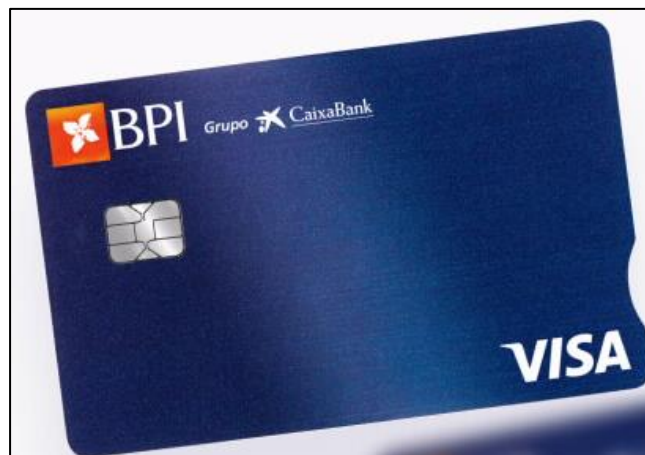
Fonte: BPI (2023c).

### 1.7.2.2. Cartões de Crédito

Segundo o Banco de Portugal (2023c), o Cartão de Crédito tem associado um limite máximo de crédito previamente contratado. Este permite efetuar pagamentos de bens e serviços e, em alguns casos, levantar numerário a crédito. Quando um Cartão de Crédito é utilizado, o seu titular beneficia de um crédito, que é reembolsado na data e nas condições acordadas com o emitente do cartão.

#### ➤ Cartão *BPI Classic*

O Cartão *BPI Classic* (**Figura 18**) permite o fracionamento de compras em prestações até 12 meses, com juros, sendo cada uma das compras de valor igual ou superior a €40. Tem um programa de benefícios que permite reembolsar parte da quantia gasta em lojas selecionadas. É possível transferir o dinheiro do cartão de crédito para a conta (BPI, 2023c).

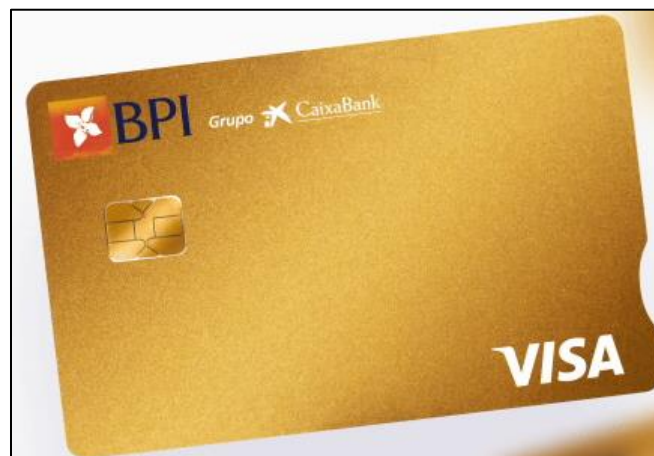


**Figura 18** - Cartão de Crédito *BPI Classic*

Fonte: BPI (2023c).

### ➤ **Cartão *BPI Gold+***

Para além das vantagens do cartão anterior, o Cartão *BPI Gold+* (**Figura 19**) dá acesso exclusivo e gratuito a vários seguros da parceria do BPI com a *Allianz* (BPI, 2023c).



**Figura 19** - Cartão de Crédito *BPI Gold+*

Fonte: BPI (2023c).

### ➤ **Cartão *BPI Now***

Com o Cartão *BPI Now* (**Figura 20**) podem-se realizar pagamentos de serviços a crédito, inclusive pagamentos ao Estado. Também permite escolher a prestação mensal fixa que se

pretende pagar entre 5% e 50% do limite de crédito, podendo fazer-se pagamentos adicionais à prestação mensal sem qualquer custo e transferir o dinheiro do cartão de crédito para a conta associada.



**Figura 20** - O cartão de crédito *BPI Now*

Fonte: BPI (2023c).

### ➤ **Cartão *BPI Enjoy***

Com o Cartão *BPI Enjoy* (**Figura 21**), para além dos pagamentos de serviços e ao Estado, é possível fracionar o pagamento até 12 meses, com juros, cada uma das compras de valor igual ou superior a €40, e ainda com este Cartão Visa podem ser feitos pagamentos adicionais sem qualquer custo associado (BPI, 2023c).



**Figura 21** - O cartão de crédito *BPI Enjoy*

Fonte: BPI (2023c).

### 1.7.3. Depósitos a Prazo

Os Depósitos a Prazo (DP) BPI são um investimento de segurança para iniciar ou reforçar as poupanças dos clientes, havendo possibilidade de escolher o período que melhor se adapta às necessidades de cada cliente e com flexibilidade no prazo. De acordo com a informação constante em BPI (2023d), estes depósitos podem ser:

- **DP BPI Ordenado:**

Com a domiciliação do ordenado, este depósito tem uma Taxa Anual Nominal Bruta (TANB) a 3% e um prazo de 1 ano.

- **DP BPI Habitação:**

Com um ano de prazo, possui uma remuneração garantida e sem riscos associados durante o período vigente. O capital pode ser mobilizado quando o cliente quiser (com penalização total de juros mediante as condições do produto).

- **DP BPI +:**

Esta é uma poupança para Clientes Particulares e Clientes Empresas, podendo ser escolhido um prazo de 180 ou 360 dias a uma taxa de remuneração de 1,75% ou 2,25% para montantes mínimos de €100 000.

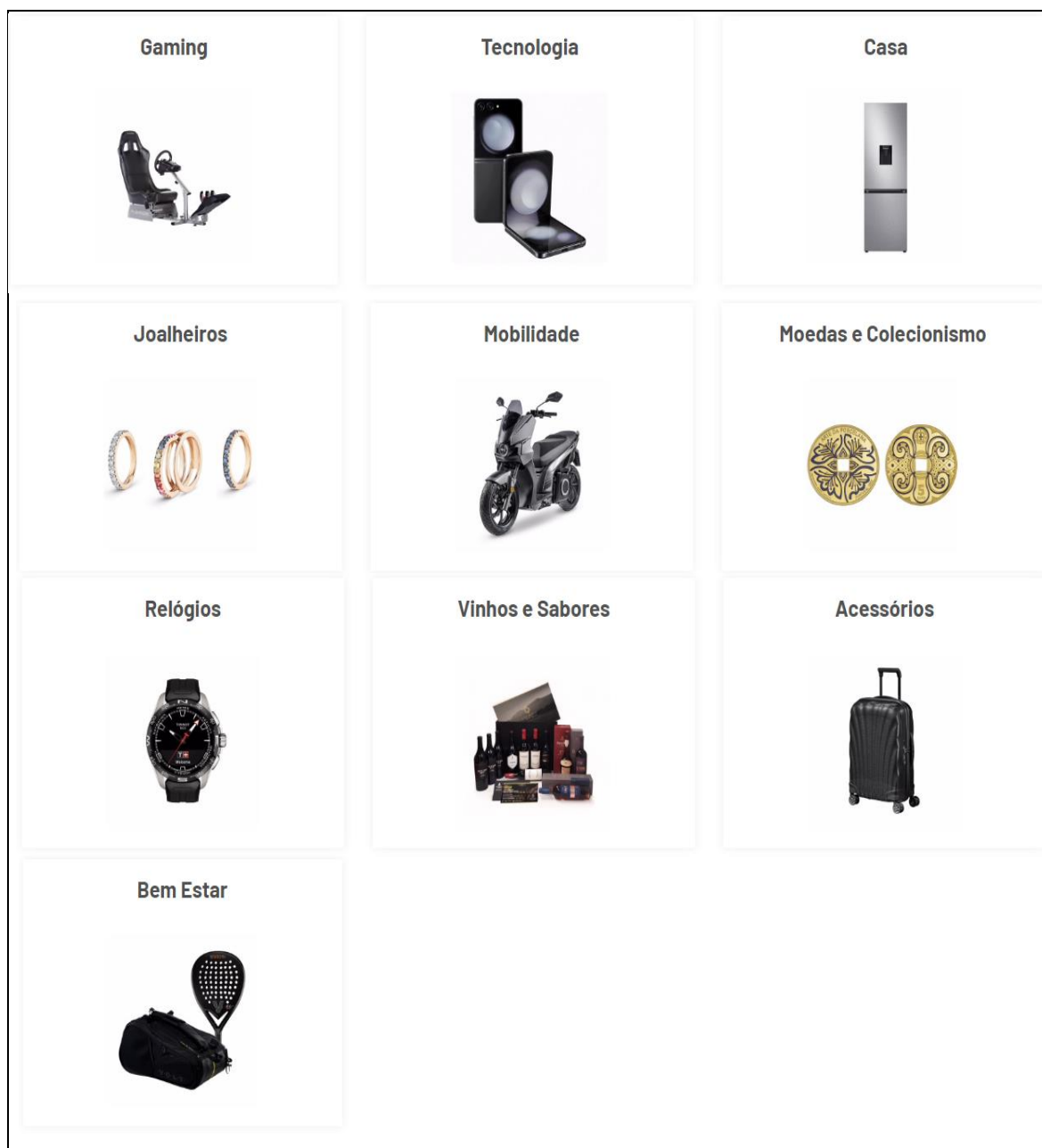
- **Depósitos Especiais BPI a 1, 2 e 3 anos:**

Com uma renovação automática, estes são Depósitos para Clientes Particulares Residentes e Não Residentes e Empresas Residentes.

### 1.7.4. Produtos Prestígio

O BPI seleciona parceiros e produtos baseando-se em critérios rigorosos de desempenho e qualidade, de forma a satisfazer as necessidades e desejos dos seus clientes. Dessa forma, o Banco coloca à disposição deles uma oferta alargada de Produtos Não Financeiros (**Figura 22**), desde tecnologia, produtos de eficiência energética, linha casa, mobilidade, *pack* de

vinhos nacionais, joias e relógios. Estes produtos podem ser adquiridos com acesso a Crédito Pessoal, com uma prestação fixa mensal ou Cartão de Crédito, nos canais digitais ou junto da rede comercial, de forma simplificada e com condições exclusivas.



**Figura 22** - As categorias dos Produtos Prestígio

Fonte: BPI (2023e).

### 1.7.5. Outros produtos

O BPI coloca, ainda, à disposição dos clientes outros produtos e serviços como Créditos e Seguros, de forma a financiar projetos ou proteger o património e a saúde. De seguida enumeram-se as diversas possibilidades de Créditos que o BPI disponibiliza:

- **Créditos Formação:**

Permite financiar cursos de Licenciatura, Pós-Graduação, Mestrados, Doutoramentos ou outros Cursos de Especialização e Formação Técnica e Cursos de Piloto de Aviação, quer em Portugal, quer no Estrangeiro.

- **Crédito Saúde:**

Para os Clientes cuidarem de si e da sua saúde.

- **Crédito Energias Renováveis:**

Tem como objetivo o planeta.

- **Crédito Obras:**

Permite aos Clientes financiar projetos de renovação ou remodelação das suas habitações próprias.

- **Crédito Automóvel:**

Permite a aquisição de uma viatura.

- **Crédito Habitação:**

Permite a aquisição de uma casa.

Através da parceria do Banco com a Seguradora *Allianz*, os clientes podem fazer diversos seguros:

- Seguro Multirrisco Habitação;
- BPI Vida Familiar - cobre as doenças graves, incluindo a proteção para invalidez ou dependência;

- Allianz Auto para veículos ligeiros de passageiros;
- Allianz Moto;
- Seguros de Saúde.

## 1.8. Prémios recebidos

Ao longo dos anos, o Banco BPI foi galardoado com diversos prémios:

- *Melhor Private Banking em Portugal pela Euromoney (2023)*



- *Melhor Customer Relationship Management para Private Banking na Europa (2023)*



- *Banco do Ano em Portugal em 2022*



- *Melhor Banco em Portugal (2022)*



- *Prémio Nacional de Sustentabilidade (2021)*





- *Prémio 5 Estrelas (2023)*



- *Marca de Confiança (2023)*



- *Melhor Private Banking em Portugal (2022)*



- *Melhor Private Banking Europeu em “Digital Portfolio Management” (2022)*



- *Melhor Treasury and Cash Management Provider em Portugal (2022)*



- *Marca de Excelência em Portugal em 2022*



- *Banco com melhor reputação em Portugal (2022)*



- *Melhor reputação como empregador (2021)*



- *Melhor APP de negociação em Bolsa (2022)*



- *Marca Bancária Mais Forte em Portugal (2021)*



## 1.9. Compromisso social

O BPI procura, sempre, contribuir para o bem-estar da sociedade e da comunidade, colaborando com a *Fundação “la Caixa”*, através do apoio a vários projetos sociais e culturais que são promovidos por instituições de reconhecido mérito.

### 1.9.1. Programas sociais

Segundo o BPI (2023f), os programas sociais financiados pelo Banco são os seguintes:

- *Social Equity Initiative*

O BPI, a *Fundação “la Caixa”* e a *Nova School of Business & Economics* da Universidade NOVA de Lisboa, lançaram em 2019 a Iniciativa para a Equidade Social, visando impulsionar o setor social em Portugal através de: lançamento de Balanço Social, um

relatório anual que faz o retrato socioeconómico das famílias portuguesas, com especial atenção às situações de exclusão e ao acesso a apoios e recursos sociais; criação da Base de Dados Social, um repositório agregado de dados sobre o setor social do país; e o *Social Leapfrog*, um projeto que envolve o diagnóstico e acompanhamento durante três anos de entidades do setor social.

- ***Programa Humaniza***

Através do *Programa Humaniza*, o Banco procura oferecer apoio a pessoas com doenças avançadas e seus familiares, sensibilizar a sociedade para os cuidados paliativos e questões relacionadas com a etapa final da vida, incentivar novas formas de atuação nos cuidados paliativos e promover a qualificação profissional no setor da saúde.

- ***Programa Incorpora***

Em parceria com o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), o *Programa Incorpora* promove o acesso ao emprego de pessoas vulneráveis com a intenção de assegurar a sua integração na Sociedade através de uma rede de entidades nacionais de carácter social que são selecionadas por concurso assegurando a ligação entre potenciais beneficiários e empregadores, incluindo empresas e outras entidades públicas e privadas.

- ***Programa Proinfância***

O *Programa Proinfância* é lançado em parceria com os municípios e operacionalizado através de redes locais de entidades sociais. Procura dar apoio socioeducativo e de promoção de competências a famílias com crianças e jovens até aos 18 anos em situação de pobreza e exclusão social assegurando o diagnóstico e acompanhamento das crianças e famílias a quem disponibilizam um conjunto de bens e serviços adaptados ao contexto e perfil de cada criança.

- ***Programa Sempre Acompanhados***

O *Programa Sempre Acompanhados* foi lançado em 2022 em Lisboa e no Porto, com o objetivo de promover o bem-estar e a rede de apoio comunitário dos seniores em situação de solidão. Este programa acompanha as pessoas e capacita-as para que possam gerir a própria solidão, constrói redes comunitárias sólidas para fomentar relações de apoio e entajuda e sensibiliza os cidadãos para a importância dessas relações.

- ***Observatório Social***

O *Observatório Social* é um espaço de análise, debate e reflexão estudando a atualidade e os desafios da sociedade, bem como divulgar o conhecimento das ciências sociais, com ênfase nas áreas da ação social, investigação, educação, ciência e cultura.

- ***Global Platform for Syrian Students***

A *Global Platform for Syrian Students* foi criada em 2013 por Jorge Sampaio com o objetivo de apoiar estudantes em emergência humanitária, refugiados ou mobilidade forçada de forma a completarem os estudos. Desde 2019, a *Fundação “la Caixa”* assegura duas bolsas a dois anos, tendo já permitido a 51 estudantes completar os seus graus académicos em instituições de ensino superior na Península Ibérica.

- ***Prémios BPI Fundação “la Caixa”***

A iniciativa dos *Prémios BPI Fundação “la Caixa”* procura dar apoio financeiro a projetos de instituições privadas sem fins lucrativos que promovam a melhoria da qualidade de vida e a igualdade de oportunidades. Os quatro prémios atribuídos são: o «Capacitar», que promove a autonomia de pessoas com deficiência e doença mental; o «Solidário», que apoia a integração socio laboral e luta contra a exclusão social; o «Seniores», que visa apoiar o envelhecimento ativo e saudável; e o «Infância», que apoia crianças em situação de pobreza.

- ***Programa Promove***

O *Programa Promove* é uma parceria com a Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT), com o objetivo de impulsionar o desenvolvimento económico e sustentável do interior de Portugal nas áreas de gestão dos recursos naturais, criação de polos de desenvolvimento e atração de novos residentes e turistas. Desde 2020, já foram atribuídos apoios a fundo perdido a projetos piloto, ideias de estudantes de ensino superior e projetos de investigação considerados estratégicos como águas termais, parques e reservas naturais, estudos sobre riscos biológicos e promoção de novas culturas e produtos nacionais.

- ***Iniciativa Social Descentralizada***

A *Iniciativa Social Descentralizada* destina-se a apoiar projetos de âmbito local, de instituições privadas ou públicas sem fins lucrativos, Clientes BPI, através de redes comerciais com o objetivo de promover o envolvimento com a comunidade local, maximizar a repercussão e o impacto local das atividades do BPI e da *Fundação “la Caixa”* à sociedade portuguesa. As contribuições monetárias destinam-se a projetos sociais que promovam a melhoria da qualidade de vida e a igualdade de oportunidades de pessoas em situação de vulnerabilidade social.

## **1.9.2. Cultura**

O Banco procura aproximar a arte, a cultura e a ciência à Sociedade, nomeadamente através de colaborações culturais (BPI, 2023g). Nesse sentido o BPI, juntamente com a *Fundação “la Caixa”* é:

- Mecenaz da Fundação de Serralves, destacando-se o apoio mecenático ao Museu de Arte Contemporânea de Serralves e à Grande Exposição Anual do Parque;
- Membro fundador da Casa da Música mantendo uma associação na qualidade exclusiva de mecenaz principal da Casa da Música e ainda como patrocinador do festival Verão da Casa; e
- Mecenaz da Gulbenkian Música.

Os concertos participativos organizados pela *Fundação “la Caixa”* proporcionam uma experiência enriquecedora que convida corralistas amadores a integrarem um evento musical coletivo de grande qualidade.

Mas, não é apenas na música que o BPI e a Fundação dão o seu apoio, também têm parcerias com o Museu Nacional de Arte Antiga através de um acordo com vista a serem mecenas das grandes exposições temporárias no qual se fazem anualmente duas exposições com este apoio.

As exposições da *Fundação “la Caixa”* viajam por Portugal e Espanha, com a colaboração do BPI e em parceria com as Câmaras Municipais, divulgando a cultura e a ciência em espaços públicos, oferecendo diariamente visitas comentadas para grupos escolares ou por marcação.

### **1.9.3. Educação e Bolsas**

O BPI promove a educação e o empreendedorismo através de programas que impulsionam o aumento das qualificações, contributo para uma melhor sociedade. O Programa de Bolsas da *Fundação “la Caixa”* (BPI, 2023h) é lançado anualmente e dirigido a estudantes que queiram continuar os estudos em pós-graduação, doutoramento e pós-doutoramento.

O *Programa Jovens Empreendedores* e o *Educaixa Challenge* procuram dar apoio a docentes no desenvolvimento de competências empreendedoras de estudantes dos 14 aos 18 anos. Por Seu lado, o programa *Creativity* é um espaço concebido para despertar o engenho, a destreza e a criatividade das crianças. Este é um projeto que circula por todo o território nacional e tem como objetivo a concessão e desenvolvimento de soluções para problemas simples. As crianças participam em *workshops* com materiais do dia-a-dia e com ferramentas para dar vida às próprias ideias.

#### 1.9.4. Investigação e Inovação

O BPI procura apoiar o desenvolvimento do conhecimento científico com impacto na Sociedade. Nesta área, os dois programas promovidos pelo BPI são o *Caixa Research Investigação em Saúde* e o *CaixaResearch Validate e Consolidate* (BPI, 2023i).

O *Caixa Research Investigação em Saúde* é um programa lançado anualmente pela *Fundação “la Caixa”* com a intenção de apoiar vários projetos de investigação em biomedicina e saúde apresentados por centros de investigação de excelência fazendo promover as iniciativas de excelência científica com maior potencial e impacto na sociedade.

O *CaixaResearch Validate e Consolidate* tem por objetivo apoiar projetos inovadores com elevado nível de maturidade e com sólidas estratégias de propriedade intelectual e comercialização a atingirem a fase de captação de investimento e a chegarem ao mercado.

#### 1.9.5. Voluntariado

O programa *BPI Voluntariado* (BPI, 2023j) desafia todos os colaboradores, aqueles que estão no ativo e os que já estão aposentados, empresas constituintes do Grupo, bem como clientes e amigos, a participarem numa iniciativa que promove o envolvimento das pessoas com instituições apoiadas pelo Banco e pela *Fundação “la Caixa”*.

Para tal, é disponibilizada uma plataforma a todos os Colaboradores do Banco onde são divulgadas as oportunidades de voluntariado. A Semana do Voluntariado foi lançada em 2021 e ocorre todos os anos com o objetivo de incentivar os Colaboradores a participarem nas atividades de voluntariado, permitindo que as mesmas se realizem durante o horário de trabalho.

#### 1.9.6. Prémios BPI Fundação “la Caixa”

Os Prémios *BPI Fundação “la Caixa”* são uma iniciativa com o objetivo de apoiar financeiramente projetos de instituições privadas sem fins lucrativos que promovam a

melhoria da qualidade de vida e a igualdade de oportunidades de pessoas em situação de vulnerabilidade social. Em 37 edições concluídas, estes prémios já distribuíram mais de 27 milhões de euros para a realização de 901 projetos de inclusão social no país, beneficiando mais de 195 mil pessoas. De entre estes prémios destacam-se:

### ➤ ***Prémio Capacitar***

O *Prémio Capacitar* procura dar apoio a projetos que contribuam para o melhoramento da qualidade de vida das pessoas com deficiência, doença mental, ou outras doenças, bem como das suas famílias, com especial enfoque na sua autonomia, empregabilidade e bem-estar.

Os premiados na cidade da Guarda foram:

- ✓ 2021: *Fundação João Bento Raimundo (€ 9 060)*

O projeto “*Realidade virtual terapêutica*” consistia em equipar uma sala de realidade virtual com Snozelen portátil e equipamento para desporto adaptado e criar um programa de intervenção, com terapia de realidade virtual, estimulação multissensorial e desporto adaptado, contribuindo para uma descoberta e aprendizagem de novas sensações e emoções.

- ✓ 2020: *Instituto das Irmãs Hospitaleiras - Casa de Saúde Bento Menni (€ 14 100)*

O projeto “*Estimular a reabilitação cognitiva*” procurava promover um envelhecimento ativo através da prevenção, evitando a evolução da sintomatologia do défice cognitivo ligeiro e a atuação precoce através de sessões de estimulação e reabilitação cognitiva com auxílio de software especializado e de um programa de atividade física.

### ➤ ***Prémio Solidário***

O *Prémio Solidário* tem como intenção apoiar projetos que visem facilitar o processo de desenvolvimento integral e inclusão social de pessoas em situação de vulnerabilidade, potenciando as suas capacidades e favorecendo a igualdade de oportunidades.



O premiado na cidade da Guarda foi:

✓ 2020: *Associação Tempos Brilhantes (€ 21 500)*

O projeto “*Inclusão social de jovens*” pretendia o desenvolvimento de um programa de sensibilização e educação ambiental e agrícola em contexto escolar e a estimulação ao desenvolvimento de capacidades de integração social de jovens e facilitar o seu ingresso na vida ativa.

### ➤ ***Prémio Seniores***

O *Prémio Seniores* tem como finalidade apoiar projetos de promoção à autonomia pessoal e o bem-estar dos mais idosos com especial ênfase no fortalecimento das relações interpessoais e na prevenção de situações de vulnerabilidade.

Os premiados na cidade da Guarda foram:

✓ 2020: *Fundação João Bento Raimundo (€ 14 300)*

O projeto “*Promover envelhecimento ativo*” procurou remodelar espaços que se tornem funcionais para as sessões de estimulação cognitiva, classes de movimento e acompanhamento psicológico e adequar as respostas sociais existentes às novas realidades do envelhecimento.

✓ 2017: *Fundação S. João de Deus (€ 31 110)*

O projeto “*Combater a demência*” apoiava e complementava as respostas dos Centros de Dia no combate à demência, visando minimizar perdas cognitivas, sintomas depressivos e grau de dependência, disponibilizando apoios especializados como consulta gerontológica, apoio social em questões burocráticas e dinamização de ateliers orientados.

### ➤ *Prémio Infância*

O *Prémio Infância* tem como finalidade apoiar projetos que visem quebrar o ciclo de pobreza, facilitem o desenvolvimento e empoderamento na infância e adolescência, e potenciem a família como eixo de ação socioeducativa.

O premiado na Guarda foi:

✓ *2019: Reencontro, associação social, educativa e cultural (€33 312)*

O projeto “*Prevenção da saúde infantil*” visava a promoção do acesso gratuito a serviços de saúde a crianças de todas as freguesias do concelho. Com uma carrinha equipada para efetuar rastreios móveis, de medicina física e reabilitação, apostam na prevenção, diagnóstico e intervenção precoce.

### **1.10. Compromisso ambiental**

O BPI possui uma grande preocupação com a questão das alterações climáticas, que constituem um dos principais desafios da Humanidade atualmente, com efeitos notórios na natureza e com repercussão na sociedade e nas economias (BPI, 2023k). O BPI (2023k) considera essencial a necessidade de transição para uma economia que:

*“promova o desenvolvimento sustentável e seja socialmente inclusiva”.*

Para que tal aconteça, torna-se crucial que não apenas a sociedade como um todo, mas também organizações públicas e privadas, através da elaboração de linhas estratégicas a longo prazo, obedeçam às diretrizes do Acordo de Paris (COP21) e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas (BPI, 2023k).

As instituições financeiras são de uma grande importância na concretização desses objetivos, de forma direta, pelas operações realizadas por cada uma e de forma indireta, através da relação com Clientes, empresas participadas, parceiros comerciais e cadeia de valor.

O objetivo do Banco nesse sentido é:

*“contribuir para a transição para uma economia de baixo carbono, reduzindo o impacto direto das nossas operações e financiando e investindo em projetos sustentáveis”* (BPI, 2023k).

As linhas de ação do Banco ao nível do seu compromisso ambiental são:

- Apoiar projetos viáveis e compatíveis com uma economia de baixo carbono e soluções para as mudanças climáticas, através:
  - ✓ Da identificação de novas soluções que ajudam os Clientes a responder aos riscos e oportunidades decorrentes das mudanças climáticas, através dos produtos e serviços;
  - ✓ Do aceleração do investimento e financiamento destinados à mitigação e adaptação das mudanças climáticas;
  - ✓ Do apoio aos Clientes para que avancem na transição responsável para uma economia de baixo carbono;
  - ✓ Pela disponibilização de produtos de investimento socialmente responsáveis;
- Gerir os riscos derivados das mudanças climáticas através da identificação, gestão e mitigação dos riscos relacionados com as mudanças climáticas com um impacto significativo na sua atividade;
- Minimizar a pegada de carbono, através:
  - ✓ Da promoção à redução do consumo de energia, água, papel e resíduos, entre outros;
  - ✓ Do melhoramento da eficiência energética, minimizando as emissões de CO<sub>2</sub>;
  - ✓ Da promoção ao desenvolvimento e distribuição de tecnologias mais respeitadoras do meio físico;
- Colaborar com outras organizações
  - ✓ O Banco continuará a trabalhar com outras organizações e instituições, mantendo a participação nas principais associações e iniciativas responsáveis;
  - ✓ Contribuição para gerar e disseminar conhecimento de forma a promover o desenvolvimento sustentável;

- ✓ Participação, quando apropriado, no desenvolvimento de respostas regulatórias firmes, claras, multissetoriais, que incluam os objetivos de investimento necessários e que contemplem os aspetos económicos, sociais e ambientais decorrentes da transição para uma economia de baixo carbono;
  
- Comunicar o progresso de forma transparente.

Neste sentido, o BPI inclui na sua demonstração não financeira as principais ações relacionadas com o ambiente, como os produtos financeiros verdes (BPI, 2023k).

**CAPÍTULO II – ATIVIDADES  
DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO  
CURRICULAR**



## 2. Atividades Desenvolvidas no Estágio Curricular

### 2.1. Enquadramento

Este capítulo pretende descrever as atividades realizadas durante o período de estágio curricular, no Balcão Guarda – Misericórdia do BPI, fazendo-se uma breve descrição do referido Balcão e abordando-se a qualidade, os equipamentos e os produtos que fizeram parte do “dia a dia” do estagiário, com vista a cumprir o plano do estágio previamente definido, nomeadamente:

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

O estágio curricular decorreu no período compreendido entre 30 de junho e 21 de setembro de 2023, com a duração de 400 horas. O objetivo do estágio foi proporcionar uma experiência de contacto com a realidade do mundo do trabalho, com vista à aplicação dos conhecimentos e competências abordados ao longo dos anos curriculares da Licenciatura em Gestão da ESTG-IPG.

O estágio iniciou-se com o nervosismo inicial característico de qualquer início de uma nova fase. A chegada ao Balcão, no dia 30 de junho, deu-se minutos antes das 08:30, hora de abertura, onde fui logo recebido calorosamente por toda a equipa, em especial pelo Diretor do Balcão e Supervisor do Estágio, Dr. Hélder Agulha, que me colocou imediatamente “à vontade”.

O primeiro dia foi apenas de integração, para “quebrar o gelo”. A primeira coisa a fazer foi ir beber um café com a equipa para falar sobre as expectativas iniciais, seguida de uma visita às instalações, primeiro, do *Centro Premier*, que, apesar de pertencer ao mesmo Balcão, situa-se na Avenida Infante D. Henrique, não muito longe da Rua Alves Roçadas, e depois fazer uma visita ao Balcão onde ia decorrer todo o Estágio. O primeiro dia foi passado a ler e assinar o contrato de estágio, definir o plano de trabalho e a abertura de conta no BPI. Também me foi dada uma breve explicação sobre responsabilidade, sigilo bancário e integridade com os clientes e colegas e a leitura das regras e normas do BPI.

As duas primeiras semanas de Estágio foram de adaptação ao contacto com o público. As minhas funções passavam por receber os Clientes que chegavam ao Balcão, perguntar-lhes o que pretendiam e encaminhá-los para o respetivo Gestor de Conta ou mandar aguardar, convidando-os a sentarem-se. Este primeiro contacto que o público tem, quando entra no Banco, é muito importante, uma vez que um Cliente bem atendido deste o momento em que entra até ao momento em que sai é fundamental para uma posterior opinião favorável sobre o Banco.

Por vezes, e em especial durante o mês de agosto, o descontentamento em relação ao tempo de espera foi maior, uma vez que a afluência era também maior por ser esse o período em que a comunidade não residente vem massivamente a Portugal. A frequência de pessoas era maior no período compreendido entre as 10h30 e as 12h00. Mas, durante o período de estágio o tempo de espera diminuiu substancialmente, uma vez que, como era uma das minhas tarefas ajudar os Clientes na Caixa e no Multibanco, os demais Colaboradores, já não tinham a necessidade de o fazer, dando-lhes mais tempo e espaço para atender outras pessoas. Como a Agência não tem Balcão físico, essa ajuda nas máquinas era fundamental, nomeadamente aos Clientes mais idosos que não sabiam usá-las.

## **2.2. O BPI no distrito da Guarda**

No distrito da Guarda existem sete Balcões do BPI, sendo eles:

- Guarda – Misericórdia;
- Guarda – Gare;

- Sabugal;
- Gouveia;
- Seia;
- Vila Franca das Naves; e
- Figueira de Castelo Rodrigo.

O Balcão Guarda – Misericórdia (**Figura 23**) situa-se na Rua Alves Roçadas, nº 12, bem no centro da cidade da Guarda e próximo de monumentos como a Sé, a Torre dos Ferreiros, a Porta do Sol, a Judiaria, entre outros.



**Figura 23** - O Balcão Guarda - Misericórdia

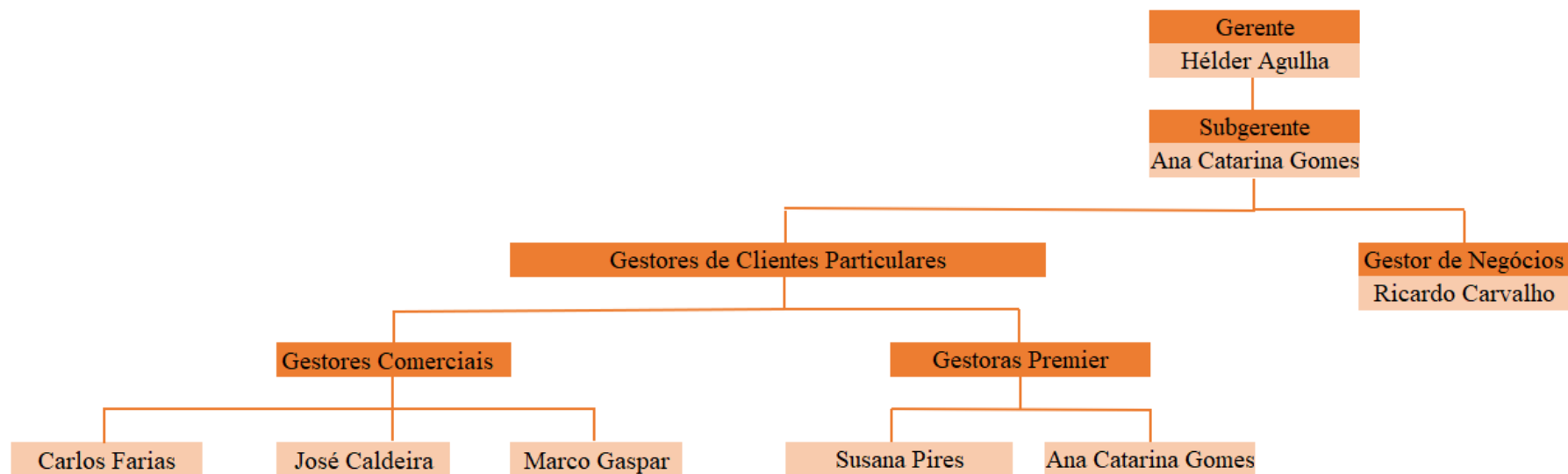
Fonte: <https://www.google.com/maps/>

### **2.3. Organograma do Balcão Guarda – Misericórdia**

O organograma do Balcão Guarda – Misericórdia pode visualizar-se na **Figura 24**. Em termos de estrutura hierárquica, pese embora, por razões de sigilo profissional, não se possam descrever as tarefas de cada Colaborador do Balcão, o mesmo tem:

- 1 Gerente;
- 1 Subgerente;
- 4 Gestores de Clientes Particulares; e
- 1 Gestor de Negócios.





**Figura 24** - Organograma do Balcão Guarda - Misericórdia

Fonte: Elaboração própria.

## 2.4. A qualidade no Balcão

De forma a medir a satisfação dos Clientes da Rede Particular e *Premier* do serviço prestado pelos Balcões é realizado trimestralmente um inquérito via telefone, feito pela empresa *Marktest* para avaliar a experiência global do cliente com o serviço que recebe do BPI, numa escala de 0 a 1000 pontos. O estudo compara a pontuação do Balcão com a Rede Particulares e Negócios a nível nacional, regional (Norte) e de área (Viseu / Guarda).

No **Anexo 1** apresentam-se os resultados do estudo realizado para avaliar o segundo trimestre de 2023. Da sua análise pode concluir-se que, 80,7% dos clientes saíram do Balcão muito satisfeitos, com 928 pontos, uma pontuação acima da registada pela Rede, Região e Área (896, 907 e 915 pontos, respetivamente).

Em relação aos «Atributos de Experiência» do Cliente dentro do Balcão, todas as categorias ficaram acima das pontuações da Rede, Região e Área:

- Simpatia e disponibilidade, com 947 pontos, a melhor pontuação do Balcão;
- Atendimento personalizado que recebe, 931 pontos;
- Informações claras e completas sobre produtos/ serviços, 894 pontos;
- Facilidade de contacto quando necessita (qualquer canal), 922 pontos;
- Eficácia no atendimento e pedidos simples, 930 pontos;
- Agilidade na resolução de dúvidas, consultas ou problemas, 915 pontos;
- Iniciativa para oferecer produtos e serviços, 884 pontos;
- Produtos e serviços adaptados às suas necessidades, 851 pontos.

O «Índice de Recomendação Cliente» permite entender se o Cliente recomendaria o Banco BPI a um amigo ou familiar, verificando-se que 73,7% dos Clientes do Balcão Guarda – Misericórdia recomendariam, uma percentagem um pouco mais elevada face aos 57% da Rede, 60,1% da Região e dos 66,4% da Área.

Este Índice permite dividir os clientes em promotores, neutros e detratores. Um «cliente promotor» é aquele que sai bastante satisfeito do Balcão e vai “espalhar a palavra” da

qualidade dos produtos e serviços que recebeu contribuindo para o aumento da carteira de clientes – 77,1% dos clientes do Balcão pertencem a esta categoria. Um «cliente neutro» é aquele que só voltará a adquirir um produto ou serviço do Balcão se precisar e se a concorrência não lhe fizer uma proposta melhor – 19,6% dos clientes do Balcão são considerados neutros. Um «cliente detrator» é aquele que sai do Balcão insatisfeito pelos serviços prestados ou pelos produtos adquiridos e nesse sentido será mais propício a espalhar uma imagem negativa da marca. Apenas 3,4% dos clientes do Balcão foram considerados detratores.

Em relação à «Fidelidade do Cliente», ou seja, a intenção de voltar a contratar um produto no BPI, numa escala de 0 a 1000 pontos, o Balcão obteve uma pontuação de 871, face aos 816 da Rede, 827 da Região e 845 da Área.

Relativamente à «Facilidade de Gestão do Dia a Dia», ou seja, a facilidade de gerir as finanças ou as transações no dia a dia, 78,5% dos Clientes estão muito satisfeitos com uma pontuação de 920 pontos.

Quanto ao «Nível de Compromisso do Cliente», 57% dos clientes possuem um sentido de compromisso para com o Balcão, face aos 47,1% da Rede, 49,1% da Região e 53,8% da Área.

## **2.5. O Cliente Mistério**

O «Cliente Mistério» permite avaliar a qualidade do atendimento a um potencial Cliente, através da simulação de uma situação de atendimento real. Este tipo de metodologia recorre a auditores treinados e profissionais, que se colocam no papel de um potencial Cliente e avaliam o cumprimento de uma metodologia pré-definida, visitando a totalidade dos Balcões de todos os Bancos que operam no território nacional (3 001 Balcões visitados, no 1º semestre de 2023). Todos os Balcões são avaliados uma vez por semestre.

Os objetivos do «Cliente Mistério» passam por desenvolver consistência no serviço básico de acolhimento a potenciais clientes, melhorar o processo de atendimento a potenciais clientes e potenciar a eficácia na captação presencial de negócio.

O «Cliente Mistério» permite aferir as práticas de atendimento e venda e identificar oportunidades de melhoria do Balcão. Um dos princípios do «Cliente Mistério» é que a qualidade e eficácia do atendimento dependem do esforço de toda a equipa, sendo fundamental o envolvimento e contributo de todos para prestação de um bom serviço a todos os potenciais Clientes.

A avaliação global final é elaborada através de um conjunto de itens. Na **Tabela 1** apresentam-se os itens considerados pelo Cliente Mistério na avaliação dos aspetos físicos.

**Tabela 1** - Itens considerados pelo Cliente Mistério na avaliação dos aspetos físicos

Aspetos físicos	Aspeto exterior	Visibilidade e aspeto geral ao longe
		Aspeto geral exterior
		Montras e vitrines
		Exposição de cartazes
	ATM	Limpeza
		Levantamento disponível
		Outras operações disponíveis
		Aspeto geral
	Aspeto interior	Aspeto geral (primeiro impacto)
		Organização do espaço
		Limpeza geral
		Arrumação geral
		Exposição de cartazes e folhetos

Fonte: Elaboração própria.

Na **Tabela 2** apresentam-se os itens considerados pelo Cliente Mistério na avaliação do aspeto comercial.

**Tabela 2** - Itens considerados pelo Cliente Mistério na avaliação do aspeto comercial

Aspeto comercial	Espera para ser atendido	Tempo de espera para ser atendido pelo comercial
		Preocupação de alguém para com a espera
	Postura	Postura corporal
		Sorriso nos momentos chave
		Mantém contacto visual
		Simpatia
		Tom de voz
		Proatividade
		Empatia criada
	Interação no atendimento	Cumprimentou o cliente
		Identificou-se
		Procurou identificar o cliente
		Procurou identificar o perfil do cliente
		Explicou o produto a um ritmo adequado
		Qualidade da informação fornecida
		Usou documentação de apoio
		Capacidade de argumentação
		Utilização de exemplos
		Resumiu realçando os aspetos mais importantes
		Preocupação em fechar a venda
		Mostrou respeito pelo cliente
		Certificou-se que o cliente ficou esclarecido
		Lidar com interrupções
	Argumentação sobre a concorrência	
	<i>Cross selling</i> <sup>4</sup>	Fez <i>cross selling</i>
	Valorização do Banco	Referiu-se ao Banco, valorizando-o
		Procurou criar empatia com o Banco
Seguimento	Mostrou preocupação com o seguimento	
	Deu contacto ao cliente	

Fonte: Elaboração própria.

<sup>4</sup> *Cross selling* é uma técnica de venda que consiste em tentar persuadir um cliente a adquirir um produto que não estava planeado ser adquirido inicialmente.

Na **Tabela 3** apresentam-se os itens considerados pelo Cliente Mistério na avaliação do atendimento na Caixa.

**Tabela 3** - Itens considerados pelo Cliente Mistério na avaliação do atendimento na Caixa

Atendimento na Caixa	Aspectos físicos	Aspetto geral
		Limpeza
		Arrumação
		Exposição de folhetos
	Fila de espera	Tempo de espera até ser atendido
	Desempenho do caixa	Desempenho na operação de caixa
		Simpatia
		Profissionalismo
		Rapidez
	Situações de encaminhamento	
Modo de encaminhamento		

Fonte: Elaboração própria.

No primeiro semestre de 2023 o Balcão Guarda – Misericórdia obteve uma avaliação global de 95,83% por parte do «Cliente Mistério» (**Figura 25**), sendo distribuídos pela excelente pontuação no Aspetto Físico do Balcão, bem como no Atendimento na Caixa, que no caso, foi a *Caixa Self-Service*. No Atendimento Comercial, a percentagem de 87,5% exalta o bom profissionalismo dos colaboradores do Balcão. Por vezes, especialmente nos meses de verão, a componente mais negativa no atendimento é a do tempo de espera, uma vez que a comunidade não residente vem a Portugal, em que os tempos de espera tendem a ser maiores.

Avaliação Global				Aspectos Físicos				Atendimento na Caixa				Atendimento Comercial			
Valor (%)	Var. Semestre (p.p.)	Dif. (p.p.) para:		Valor (%)	Var. Semestre (p.p.)	Dif. (p.p.) para:		Valor (%)	Var. Semestre (p.p.)	Dif. (p.p.) para:		Valor (%)	Var. Semestre (p.p.)	Dif. (p.p.) para:	
		Top 25%	Nível Superior			Top 25%	Nível Superior			Top 25%	Nível Superior			Top 25%	Nível Superior
95,83	3,71	-1,16	5,22	100,00	0,00	0,00	1,32	100,00	0,00	0,00	0,00	87,50	11,13	-5,51	14,33

**Figura 25** - Avaliação do Cliente Mistério do Balcão Guarda - Misericórdia no 1º semestre de 2023

Fonte: Intranet do BPI

## 2.6. A Caixa Self Service e o Multibanco

Como anteriormente se referiu, o Balcão Guarda – Misericórdia não tem atendimento físico, pelo que a *Caixa Self Service* e o Multibanco são as únicas opções para fazer depósitos ou levantamentos.

A *Caixa Self Service* é, segundo o BPI, um serviço inovador de *self-service* que permite aos Clientes realizar autonomamente a quase totalidade das operações correntes, 24 horas por dia, todos os dias. Para a sua utilização é necessário cartão de débito ou crédito BPI ou Cartão de Cidadão desde que esteja na base de dados do Banco. As tarefas realizadas pelo estagiário aqui foram, essencialmente, a de depósito e levantamento de numerário, depósito de cheques, pedidos de cartões, ativação de cartões, impressão de extratos bancários.

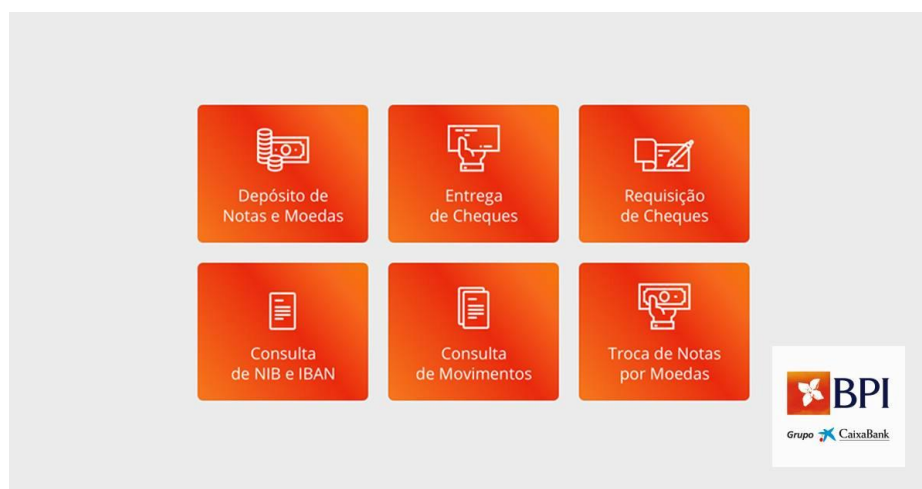
A *Caixa Self Service* (**Figuras 26 e 27**) permite:

- Depósitos de notas de €5, €10, €20, €50, €100 e €200 e moedas;
- Levantamento de quantias diárias até € 10 000 com a opção de saírem notas de menor valor fiscal (€10 e €20) ou notas de maior valor fiscal (€50);
- Depósito de cheques;
- Consulta de movimentos e impressão de extratos bancários gratuitos;
- Consulta de NIB;
- Requisição de livro de cheques e impressão de cheques;
- Troco de notas por moedas.



**Figura 26** - Caixa Self Service

Fonte: <https://www.google.com/>



**Figura 27** - Menu da Caixa Self Service

Fonte: <https://www.google.com/>

## 2.7. Apoio à equipa do Balcão

Durante o período de estágio, o estagiário foi responsável pela tarefa de abertura e fecho das portas do Balcão. O Balcão está aberto, no período da manhã, das 08h30 às 12h00 e, no período da tarde, das 13h00 às 15h00. De manhã, antes da abertura de portas, era feito todos os dias um *Briefing*, ou seja, uma rápida reunião com o intuito de definir as tarefas que iriam ser realizadas durante o dia.

No final do dia, o estagiário preparava o correio para o carteiro vir recolher cerca das 16h00. O correio estava dividido em dois sacos: o maior era para os envelopes; e o mais pequeno levava a informação relativa a contas, atualização de dados, movimento diário e cheques.

Após as primeiras duas semanas e continuando a fazer até ao final do Estágio as tarefas acima descritas, foi adicionada a tarefa de entrar em contacto com uma longa lista de 543 Clientes do Balcão que tinham os dados pessoais desatualizados. A atualização dos dados pessoais é obrigatória por lei e não sendo feita a conta do Cliente bloqueará automaticamente passando um prazo. Como o acesso do Estagiário aos dados dos Clientes era bastante



limitado devido à proteção de dados, o contacto respeitava apenas a informar o Cliente que tinha de apresentar três documentos:

1. Documento de identificação;
2. Comprovativo de morada, como uma fatura de água, luz ou comunicações;
3. Comprovativo de profissão, como um recibo de vencimento inferior a 60 dias, à exceção de desempregados ou reformados.

Da lista dos contactos, vale notar que a maioria tinha falta de um número de telefone, uma vez que ou não tinham qualquer registo de contacto, ou o número já não estava atribuído. O fluxo de Clientes ao Balcão para atualizar os dados começou a surtir efeito após uma semana do início dos contactos. Esta tarefa demorou bastante tempo a ser concluída. Para os Clientes da comunidade não residente que não vinham a Portugal, o Banco dá a opção de enviar os documentos por email, digitalizados e posteriormente é feita a sua validação, ficando apenas pendente a recolha da assinatura, que tem de ser feita obrigatoriamente de forma presencial.

Nas duas últimas semanas, foram-me ainda atribuídas mais duas tarefas, correspondentes a outras duas listas:

- A primeira com Clientes que tinham cartões de crédito por ativar, em que tinha de ser solicitar a sua ativação através de três opções: presencialmente no Balcão; através da aplicação do BPI ou do BPI Net; ou ligando gratuitamente para a Linha Cartões BPI,
- A segunda continha Clientes que tinham uma situação de Crédito Pessoal pré-aprovado, ou seja, como sempre tiveram uma correta conduta para com o Banco podiam pedir um Crédito Pessoal com contratação imediata, passando pelo Balcão e falar com o respetivo Gestor de Conta ou fazer uma simulação na aplicação do BPI definir o prazo e a quantia, que ia dos €1 500 aos €15 000 e contratar imediatamente sem a necessidade de deslocação ao Balcão.

Para além das atividades descritas anteriormente, ao longo do período de estágio houve a oportunidade de frequentar diversas Formações (conforme **Anexos 2 a 19**), as quais se encontravam disponíveis na Intranet do Banco. As formações realizadas foram:

- Prevenção de Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo;
- Canal de Consultas e Denúncias;

- Ética e Modelo Penal - RV 2023;
- Segurança da Informação 2020;
- Princípios Gerais de Segurança e Saúde no Trabalho e Atuação de Emergência;
- Risco Operacional - Noções Básicas;
- Código Interno de Conduta no Âmbito dos Mercados de Valores Mobiliários;
- Proteção de Dados: um novo paradigma;
- Gestão da Continuidade Operativa;
- Gestão da Continuidade Operativa | Rede Comercial;
- BPI Digital;
- Cliente Digital – Particulares;
- Cliente Digital – Empresas;
- Ciclo de Atualização de Dados – Catálogo;
- Introdução à Atividade Bancária;
- Planos Poupança Reforma - PPR;
- Mundo Sustentável BPI; e
- BPI Valor Futuro – Catálogo.

## CONCLUSÃO



## CONCLUSÃO

O estágio realizado no Balcão Guarda – Misericórdia do BPI permitiu ter um primeiro contacto com o mercado de trabalho e, de forma particular, com o setor bancário. Para o sucesso do mesmo contribui a ajuda de todos os Colaboradores do Balcão, pois permitiram e facultaram todos os recursos necessários para que o estágio superasse as expectativas. Também os conhecimentos e competências adquiridos ao longo da Licenciatura em Gestão foram cruciais para resolver questões que surgiram ao longo do período de estágio.

O presente relatório permite ao leitor ter uma visão sobre o ADN do Banco, conhecer a sua história, os vários produtos e serviços que, mesmo não tendo trabalhado diretamente com todos eles, faziam parte do dia a dia do Balcão, para além de perceber que o BPI se preocupa em ter um compromisso para com a sociedade e para com o ambiente.

Assim, considera-se que o estágio foi bem-sucedido. Por um lado, as tarefas administrativas realizadas, nomeadamente os contactos telefónicos, para atualização de dados, para ativação de cartões ou crédito pré-aprovado, permitiram elaborar um diálogo coeso para que o Cliente ficasse com a atenção captada, fosse pela importância de ter os dados pessoais sempre atuais, ou pela oportunidade de obter um crédito pessoal imediato; esta última mais difícil, uma vez as pessoas não gostam muito de ser incomodadas com o designado *telemarketing*. Por outro lado, o contacto direto com as pessoas, permitiu, em termos pessoais, melhorar a capacidade de comunicação e diálogo. Em todas as tarefas, foi dada total autonomia para realizar as mesmas.

Em conclusão, o estágio foi uma experiência bastante positiva e enriquecedora, tendo sido uma aprendizagem diária e constante, por força do bom ambiente de trabalho, o qual contribuiu bastante para a “*sensação de saudade que este Estágio deixou*”.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Banco de Portugal (2023a). *O que são e tipos de depósitos*. Disponível em: <https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/o-que-sao-e-tipos-de-depositos>.

Banco de Portugal (2023b). *IBAN*. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/page/iban>.

Banco de Portugal (2023c). *O que são e tipos de cartões*. Disponível em: <https://cliente bancario.bportugal.pt/pt-pt/o-que-sao-e-tipos-de-cartoes>.

BPI - Banco Português de Investimentos (2021). *BPI faz hoje 40 anos*. Disponível em: <https://www.bancobpi.pt/particulares/bpi-faz-hoje-40-anos>.

BPI - Banco Português de Investimentos (2023a). *Quem somos*. Disponível em: <https://www.bancobpi.pt/grupo-bpi/o-bpi/quem-somos>.

BPI - Banco Português de Investimentos (2023b). *Contas à Ordem*. Disponível em: <https://www.bancobpi.pt/particulares/contas/contas-a-ordem>.

BPI - Banco Português de Investimentos (2023c). *Cartões*. Disponível em: <https://www.bancobpi.pt/particulares/cartoes>.

BPI - Banco Português de Investimentos (2023d). *Depósitos a Prazo*. Obtido de BPI: <https://www.bancobpi.pt/particulares/poupar-investir/depositos-prazo>.

BPI - Banco Português de Investimentos (2023e). *Produtos Prestígio*. Disponível em: <https://www.bancobpi.pt/particulares/produtos-prestigio>.

BPI - Banco Português de Investimentos (2023f). *Programas sociais*. Disponível em: <https://fundacaolacaixa.pt/pt/programas-sociais>.

BPI - Banco Português de Investimentos (2023g). *Cultura*. Disponível em: <https://www.bancobpi.pt/sustentabilidade/governacao/bpi-fundacao-la-caixa/cultura>.

BPI - Banco Português de Investimentos (2023h). *Educação e Bolsas*. Disponível em: <https://www.bancobpi.pt/sustentabilidade/compromisso-social/bpi-fundacao-la-caixa/educacao-bolsas>.

BPI - Banco Português de Investimentos (2023i). *Investigação e Inovação*. Disponível em: <https://www.bancobpi.pt/sustentabilidade/compromisso-social/bpi-fundacao-la-caixa/investigacao-e-inovacao>.

BPI - Banco Português de Investimentos (2023j). *BPI Voluntariado*. Disponível em: <https://www.bancobpi.pt/sustentabilidade/compromisso-social/bpi-voluntariado>.

BPI - Banco Português de Investimentos (2023k). *Compromisso Ambiental*. Obtido de BPI: <https://www.bancobpi.pt/sustentabilidade/compromisso-ambiental>.

Lino, F. (2017). *BPI, o banco nascido em democracia*. Disponível em: <https://www.jornaldenegocios.pt/weekend/detalhe/bpi-o-banco-nascido-em-democracia>.

## ÍNDICE DE ANEXOS





## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 - Índice de Experiência do Cliente – Particulares e Premier (Edição 2023 – 2º Trimestre) .....	61
Anexo 2 - Certificado de Formação: Prevenção de Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo .....	62
Anexo 3 - Certificado de Formação: Canal de Consultas e Denúncias.....	63
Anexo 4 – Certificado de Formação: Ética e Modelo Penal – RV 2023.....	64
Anexo 5 – Certificado de Formação: Segurança da Informação 2020.....	65
Anexo 6 – Certificado de Formação: Princípios Gerais de Segurança e Saúde no Trabalho e Atuação de Emergência .....	66
Anexo 7– Certificado de Formação: Risco Operacional – Noções Básicas.....	67
Anexo 8 – Certificado de Formação: Código Interno de Conduta no Âmbito dos Mercados de Valores Mobiliários .....	68
Anexo 9 – Certificado de Formação: Proteção de Dados: um novo paradigma.....	69
Anexo 10 – Certificado de Formação: Gestão da Continuidade Operativa .....	70
Anexo 11 – Certificado de Formação: Gestão da Continuidade Operativa   Rede Comercial .....	71
Anexo 12 – Certificado de Formação: BPI Digital .....	72
Anexo 13 – Certificado de Formação: Cliente Digital – Particulares .....	73
Anexo 14 – Certificado de Formação: Cliente Digital – Empresas .....	74
Anexo 15 – Certificado de Formação: Ciclo de Atualização de Dados - Catálogo .....	75
Anexo 16 – Certificado de Formação: Introdução à Atividade Bancária.....	76
Anexo 17 – Certificado de Formação: Planos Poupança Reforma – PPR´s .....	77
Anexo 18 – Certificado de Formação: Mundo Sustentável BPI .....	78
Anexo 19 – Certificado de Formação: BPI Valor Futuro - Catálogo.....	79

## Anexo 1 - Índice de Experiência do Cliente – Particulares e Premier (Edição 2023 – 2º Trimestre)

	IEX Balcão (80) GUARDA-MISERICORDIA 2T2023 <small>var. pts/var pp Tim act vs trim ant</small>		IEX Rede Particulares e Negócios 2T2023 <small>var. pts/var pp Balcão vs Rede</small>		IEX Região DPNP - Part.Neg. Norte 2T2023 <small>var. pts/var pp Balcão vs Região</small>		IEX Área NB - Viseu / Guarda 2T2023 <small>var. pts/var pp Balcão vs Área</small>	
<b>ÍNDICE EXPERIÊNCIA CLIENTE (IEX)</b> <small>(0 a 1000pts)</small>	<b>928</b>	<b>-1</b>	<b>896</b>	<b>33</b> ▲	<b>907</b>	<b>21</b>	<b>915</b>	<b>13</b>
% Clientes muito satisfeitos (9-10pts)	80,7%	0,0%	74,5%	6,2%	76,9%	3,8%	81,6%	-0,9%
<b>ATRIBUTOS DE EXPERIÊNCIA</b> <small>(0 a 1000pts)</small>								
Simpatia e disponibilidade	947	14	911	35	921	25	932	14
Atendimento personalizado que recebe	931	-2	894	36	905	26	914	17
Informações claras e completas sobre produtos/ serviços	894	0	875	20	884	11	891	3
Facilidade de contacto quando necessita (qualquer canal)	922	17	870	52	883	39	902	20
Eficácia no atendimento e pedidos simples	930	10	889	41	901	30	908	22
Agilidade na resolução de dúvidas, consultas ou problemas	915	0	871	45	882	34	889	26
Iniciativa para oferecer produtos e serviços	884	4	842	42	852	32	859	25
Produtos e serviços adaptados às suas necessidades	851	3	825	26	837	14	841	10
<b>ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO CLIENTE (NPS)</b> <small>escala -100% a 100%</small>	<b>73,7%</b>	<b>2,8%</b>	<b>57,0%</b>	<b>16,7%</b> ▲	<b>60,1%</b>	<b>13,7%</b> ▲	<b>66,4%</b>	<b>7,3%</b> ▲
% Clientes promotores (9-10pts)	77,1%	3,8%	65,5%	11,6%	67,7%	9,3%	72,7%	4,3%
% Clientes neutros (7-8pts)	19,6%	-4,6%	26,0%	-6,4%	24,6%	-5,0%	20,9%	-1,3%
% Clientes detratores (0-6pts)	3,4%	1,0%	8,5%	-5,2%	7,7%	-4,3%	6,4%	-3,0%
<b>FIDELIDADE CLIENTE (FC)</b> <small>Intenção futura de voltar a contratar um novo produto no BPI (escala 0 a 1000pts)</small>	<b>871</b>	<b>-7</b>	<b>816</b>	<b>54</b> ▲	<b>827</b>	<b>44</b> ▲	<b>845</b>	<b>26</b> ▲
% Clientes muito fiéis (9-10pts)	64,1%	2,2%	56,3%	7,8%	58,3%	5,8%	61,3%	2,8%
<b>FACILIDADE GESTÃO DIA A DIA (FG)</b> <small>Esforço Cliente gestão das finanças ou transações do dia a dia (escala 0 a 1000pts)</small>	<b>920</b>	<b>2</b>	<b>884</b>	<b>36</b> ▲	<b>886</b>	<b>34</b> ▲	<b>902</b>	<b>18</b>
% Clientes muito satisfeitos (9-10pts)	78,5%	7,0%	68,2%	10,3%	68,7%	9,8%	73,2%	5,3%
<b>NÍVEL COMPROMISSO CLIENTE (NC)</b> <small>% Clientes Comprometidos com o BPI - Experiência, Recomendação e Fidelidade</small>	<b>57,0%</b>	<b>3,8%</b>	<b>47,1%</b>	<b>9,9%</b> ▲	<b>49,1%</b>	<b>7,9%</b> ▲	<b>53,8%</b>	<b>3,2%</b>
Variações significativas positivas (>25pts ou >5pp) Variações significativas negativas (<-25pts ou <-5pp)								

## Anexo 2 - Certificado de Formação: Prevenção de Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo

### CERTIFICADO

**LEANDRO MARQUES SILVA**

frequentou o Curso de Formação Profissional  
**Prevenção de Branqueamento de Capitais e do Financiamento do  
Terrorismo | KYC - Outsourcing**  
em modalidade eLearning,  
com a duração de **1 hora**,  
tendo obtido a classificação final de **100 %**.

Lisboa, 14 de Julho de 2023



**Miguel Carvalho Guerra**  
Diretor Executivo  
Direção Pessoas e Talento



#### Programa

Enquadramento Geral;  
Know Your Customer;  
Desvinculação de Clientes;  
Consequências do Incumprimento;  
Avaliação.

## Anexo 3 - Certificado de Formação: Canal de Consultas e Denúncias

### CERTIFICADO

**LEANDRO MARQUES SILVA**

frequentou o Curso de Formação Profissional  
**Canal de Consultas e Denúncias | Onboarding**  
em modalidade eLearning,  
com a duração de **30 minutos**,  
tendo obtido a classificação final de **100 %**.

Lisboa, 14 de Julho de 2023



**Miguel Carvalho Guerra**  
Diretor Executivo  
Direção Pessoas e Talento



#### Programa

- 1 - Introdução
- 2 - Em que consiste o canal
- 3 - Que novidades oferece o canal
- 4 - Quem pode ter acesso ao canal
- 5 - Para que se pode utilizar
- 6 - Breve viagem pelo canal
- 7 - Resumo

## Anexo 4 – Certificado de Formação: Ética e Modelo Penal – RV 2023

### CERTIFICADO

**LEANDRO MARQUES SILVA**

frequentou o Curso de Formação Profissional  
**Ética e Modelo Penal - RV 2023 | Onboarding**  
em modalidade eLearning,  
com a duração de **1 hora**,  
tendo obtido a classificação final de **100 %**.

Lisboa, 14 de Julho de 2023



**Miguel Carvalho Guerra**  
Diretor Executivo  
Direção Pessoas e Talento



#### Programa

Módulo 1 - Vamos falar sobre ética?  
Princípios do Código Ético BPI;  
Conduta e Compromisso Ético;  
Objetivos do Código Ético;  
Valores Corporativos.

Módulo 2 - Casos Práticos de Incumprimento  
Exemplos de Casos Práticos de Incumprimento.

Módulo 3 - Modelo Penal e Prevenção da Corrupção  
Modelo Penal;  
Implementação de Valores;  
Consequências Individuais e Coletivas;  
Modelo de Prevenção Penal do BPI;  
Política de Compliance Penal;  
Política anticorrupção BPI;  
Comunicação de Irregularidades.

## Anexo 5 – Certificado de Formação: Segurança da Informação 2020

### CERTIFICADO

**LEANDRO MARQUES SILVA**

frequentou o Curso de Formação Profissional  
**Segurança da Informação 2020 | Onboarding**  
em modalidade eLearning,  
com a duração de **30 minutos**,  
tendo obtido a classificação final de **100 %**.

Lisboa, 14 de Julho de 2023



**Miguel Carvalho Guerra**  
Diretor Executivo  
Direção Pessoas e Talento



#### Programa

Episódio 1 - No escritório do Banco BPI  
Episódio 2 - Fora do escritório do Banco BPI  
Episódio 3 - Num órgão comercial do Banco BPI

## Anexo 6 – Certificado de Formação: Princípios Gerais de Segurança e Saúde no Trabalho e Atuação de Emergência

### CERTIFICADO

**LEANDRO MARQUES SILVA**

frequentou o Curso de Formação Profissional  
**Princípios Gerais de Segurança e Saúde no Trabalho e Atuação de Emergência | Ed. Onboarding**  
em modalidade eLearning,  
com a duração de **1 hora e 30 minutos**,  
tendo obtido a classificação final de **93 %**.

Lisboa, 18 de Julho de 2023



**Miguel Carvalho Guerra**  
Diretor Executivo  
Direção Pessoas e Talento



### Programa

Módulo 1 - Enquadramento  
Apresentação da SAFE  
Estrutura do curso  
Objetivos e navegação  
Funcionamento/organização da Avaliação

Módulo 2 - Princípios Gerais de Segurança e Saúde no Trabalho  
Enquadramento legal de SST  
Conceitos Básicos SST  
Tipos de riscos da atividade  
Boas práticas e Recomendações

Módulo 3 - Medidas de auto proteção  
Enquadramento legal  
Responsabilidades e procedimentos de prevenção  
Registos de segurança  
Estrutura de Emergência  
CertiTools

Módulo 4 - Visita Virtual  
Resposta à emergência  
Plano de evacuação

## Anexo 7– Certificado de Formação: Risco Operacional – Noções Básicas

### CERTIFICADO

**LEANDRO MARQUES SILVA**

frequentou o Curso de Formação Profissional  
**Risco Operacional - Noções Básicas | Onboarding**  
em modalidade eLearning,  
com a duração de **30 minutos**,  
tendo obtido a classificação final de **100 %**.

Lisboa, 18 de Julho de 2023



**Miguel Carvalho Guerra**  
Diretor Executivo  
Direção Pessoas e Talento



#### Programa

Apresentação do risco operacional como um dos riscos mais relevantes do conjunto de riscos a que o banco está exposto;  
Sensibilização para a presença constante de risco operacional na execução de atividades;  
Ilustração da variedade de consequências (impactos) que podem decorrer da manifestação de riscos operacionais, quer sob a forma de interrupção de atividades quer sob a forma de execução das mesmas com defeito;  
Sensibilização sobre a relevância da consciência e diligência de todos na gestão do risco operacional.



**Anexo 8 – Certificado de Formação: Código Interno de Conduta no Âmbito dos Mercados de Valores Mobiliários**

**CERTIFICADO**

**LEANDRO MARQUES SILVA**

frequentou o Curso de Formação Profissional  
**Código Interno de Conduta no Âmbito dos Mercados de Valores Mobiliários | Onboarding**  
em modalidade eLearning,  
com a duração de **1 hora**,  
tendo obtido a classificação final de **90 %**.

Lisboa, 18 de Julho de 2023



**Miguel Carvalho Guerra**  
Diretor Executivo  
Direção Pessoas e Talento



Programa

Introdução ao Código Interno de Conduta  
no Âmbito dos Mercados

## Anexo 9 – Certificado de Formação: Proteção de Dados: um novo paradigma

### CERTIFICADO

**LEANDRO MARQUES SILVA**

frequentou o Curso de Formação Profissional  
**Proteção de Dados: um novo paradigma - Onboarding**  
em modalidade eLearning,  
com a duração de **1 hora**,  
tendo obtido a classificação final de **100 %**.

Lisboa, 14 de Julho de 2023



**Miguel Carvalho Guerra**  
Diretor Executivo  
Direção Pessoas e Talento



#### Programa

Módulo 1: RGPD - Introdução  
Módulo 2: Princípios relativos ao Tratamento de Dados Pessoais  
Módulo 3: Direitos dos Titulares de Dados Pessoais  
Módulo 4: Medidas de Responsabilidade (Accountability)  
Módulo 5: Abordagem Baseada no Risco

## Anexo 10 – Certificado de Formação: Gestão da Continuidade Operativa

### CERTIFICADO

**LEANDRO MARQUES SILVA**

frequentou o Curso de Formação Profissional  
**Gestão da Continuidade Operativa | Onboarding**  
em modalidade eLearning,  
com a duração de **45 minutos**,  
tendo obtido a classificação final de **80 %**.

Lisboa, 23 de Agosto de 2023



**Miguel Carvalho Guerra**  
Diretor Executivo  
Direção Pessoas e Talento



#### Programa

Política de Continuidade Operativa  
Incidente:  
Identificação, comunicação e ativação da  
estrutura de resposta;  
Plano de resposta;  
Resposta ao incidente;  
Plano de Continuidade Operativa;  
Resolução do incidente.

## Anexo 11 – Certificado de Formação: Gestão da Continuidade Operativa | Rede Comercial

### CERTIFICADO

**LEANDRO MARQUES SILVA**

frequentou o Curso de Formação Profissional  
**Gestão da Continuidade Operativa | Rede Comercial - Onboarding**  
em modalidade eLearning,  
com a duração de **30 minutos**,  
tendo obtido a classificação final de **80 %**.

Lisboa, 19 de Julho de 2023



**Miguel Carvalho Guerra**  
Diretor Executivo  
Direção Pessoas e Talento



#### Programa

Política de Continuidade Operativa  
Incidente:  
Identificação, comunicação e ativação da  
estrutura de resposta;  
Plano de resposta;  
Resposta ao incidente;  
Plano de Continuidade Operativa;  
Resolução do incidente.

## Anexo 12 – Certificado de Formação: BPI Digital

### CERTIFICADO

**LEANDRO MARQUES SILVA**

frequentou o Curso de Formação Profissional  
**BPI Digital**  
em modalidade eLearning,  
com a duração de **1 hora**,  
tendo obtido a classificação final de **100 %**.

Lisboa, 30 de Agosto de 2023



**Miguel Carvalho Guerra**  
Diretor Executivo  
Direção Pessoas e Talento



#### Programa

Introdução ao BPI Digital  
Banco Digital  
Ativos Digitais  
Redes Sociais e Pegada Digital  
Inteligência Artificial  
Missão Digital - Conclusão

## Anexo 13 – Certificado de Formação: Cliente Digital – Particulares

### CERTIFICADO

**LEANDRO MARQUES SILVA**

frequentou o Curso de Formação Profissional  
**Cliente Digital - Particulares**  
em modalidade eLearning,  
com a duração de **45 minutos**,  
tendo obtido a classificação final de **100 %**.

Lisboa, 30 de Agosto de 2023



**Miguel Carvalho Guerra**  
Diretor Executivo  
Direção Pessoas e Talento



#### Programa

A Proximidade Digital  
O porquê da digitalização  
O BPI na vanguarda digital  
Marcos história BPI  
Caminho para acelerar a mudança  
Conhecer os nossos Clientes  
Onde queremos chegar

## Anexo 14 – Certificado de Formação: Cliente Digital – Empresas

### CERTIFICADO

**LEANDRO MARQUES SILVA**

frequentou o Curso de Formação Profissional  
**Cliente Digital - Empresas**  
em modalidade eLearning,  
com a duração de **45 minutos**,  
tendo obtido a classificação final de **100 %**.

Lisboa, 19 de Setembro de 2023



**Miguel Carvalho Guerra**  
Diretor Executivo  
Direção Pessoas e Talento



#### Programa

A Proximidade Digital  
O porquê da digitalização  
O BPI na vanguarda digital  
Marcos história BPI  
Caminho para acelerar a mudança  
Conhecer os nossos Clientes  
Onde queremos chegar

## Anexo 15 – Certificado de Formação: Ciclo de Atualização de Dados - Catálogo

### CERTIFICADO

#### LEANDRO MARQUES SILVA

frequentou o Curso de Formação Profissional  
**Ciclo de Atualização de Dados - Catálogo**  
em modalidade eLearning,  
com a duração de **15 minutos**,  
tendo obtido a classificação final de **100 %**.

Lisboa, 18 de Setembro de 2023



**Miguel Carvalho Guerra**  
Diretor Executivo  
Direção Pessoas e Talento



#### Programa

- 1 - Enquadramento do Ciclo de Atualização de Dados;
- 2 - Funcionamento dos Ciclos;
- 3 - Motivos de Reinício e Estados KYC;
- 4 - Consulta de Estados de Ciclo;
- 5 - Atualização do Ciclo;
- 6 - Levantamento do Bloqueio;
- 7 - Boas Práticas.



**Anexo 16 – Certificado de Formação: Introdução à Atividade Bancária**



## Anexo 17 – Certificado de Formação: Planos Poupança Reforma – PPR's

### CERTIFICADO

**LEANDRO MARQUES SILVA**

frequentou o Curso de Formação Profissional  
**Planos Poupança Reforma - PPR's**  
em modalidade eLearning,  
com a duração de **2 horas**,  
tendo obtido a classificação final de **80 %**.

Lisboa, 18 de Setembro de 2023



**Miguel Carvalho Guerra**  
Diretor Executivo  
Direção Pessoas e Talento



### Programa

1. Enquadramento  
Cenário atual em Portugal - Sabia que?  
O futuro da Reforma - Sabia que?
2. O que são PPRs?  
Principais Vantagens  
Benefícios Fiscais  
Principais Características  
Tipos de Reembolsos
3. Que formatos de PPRs existem no BPI?  
Fundos de Investimento (OICVM)  
Seguros de Capitalização (Unit-Linked)  
Fundos de Investimento e Seguros de Capitalização
4. Como investir?  
Planos de Poupança  
Reforços extraordinários
5. Como criar um plano de reembolsos na reforma?
6. Ideias-Chave
7. Avaliação de conhecimentos

## Anexo 18 – Certificado de Formação: Mundo Sustentável BPI

### CERTIFICADO

**LEANDRO MARQUES SILVA**

frequentou o Curso de Formação Profissional  
**Mundo Sustentável BPI**  
em modalidade eLearning,  
com a duração de **20 minutos**,  
tendo obtido a classificação final de **80 %**.

Lisboa, 18 de Setembro de 2023



**Miguel Carvalho Guerra**  
Diretor Executivo  
Direção Pessoas e Talento



#### Programa

10 questões sobre temas de  
Sustentabilidade

## Anexo 19 – Certificado de Formação: BPI Valor Futuro - Catálogo

### CERTIFICADO

**LEANDRO MARQUES SILVA**

frequentou o Curso de Formação Profissional  
**BPI Valor Futuro - Catálogo**  
em modalidade eLearning,  
com a duração de **45 minutos**,  
tendo obtido a classificação final de **100 %**.

Lisboa, 19 de Setembro de 2023



**Miguel Carvalho Guerra**  
Diretor Executivo  
Direção Pessoas e Talento



#### Programa

Introdução;  
Planeamento;  
Necessidades;  
Proposta de Valor;  
O produto.