



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

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Comunicação  
e Relações Económicas

João Pedro Rodrigues Pinto  
Janeiro | 2012

## Ficha Técnica

**Discente:** João Pedro Rodrigues Pinto

**Número de aluno:** 6523

**Licenciatura:** Comunicação e Relações Económicas

**Estabelecimento de Ensino:**



Instituto Politécnico da Guarda  
Escola Superior de Educação, Comunicação  
e Desporto  
3510 - Viseu

**Instituição de Estágio:**



Banco Espírito Santo  
Balcão São Mateus  
Rua Emídio Navarro 77/79

**Orientador na Instituição de Ensino:**

Dr. Guilherme Monteiro

**Tutor na Instituição de Estágio**

Dr. Paulo Neves

**Início do Estágio:** 1 de Setembro

**Conclusão do Estágio:** 30 de Novembro

**Duração do Estágio:** 3 Meses

## Agradecimentos

Em primeira instância quero dirigir-me à Escola Superior de Educação, Comunicação e Desporto do Instituto Politécnico da Guarda que me proporcionou a oportunidade de realizar a licenciatura em Comunicação e Relações Económicas.

Ao Dr. Guilherme Monteiro pela competência com que orientou o meu relatório de estágio e o tempo que generosamente me dedicou transmitindo-me os melhores e mais úteis ensinamentos, com paciência, lucidez e confiança.

Quero agradecer a todos os professores que me auxiliaram na formação pessoal e me transmitiram os conhecimentos imprescindíveis para a conclusão desta licenciatura.

À agência de São Mateus, que me recebeu da melhor forma e acima de tudo com respeito. Ao meu tutor Dr. Paulo Neves e restante equipa, em especial à Sr<sup>a</sup> Luísa Cunha, pelo tempo disponível e paciência.

Para terminar, deixo uma palavra de consideração e admiração às pessoas mais marcantes da minha vida, ao meu pai, a minha mãe, o meu irmão, a minha namorada e todos os grandes amigos que sempre me apoiaram e contribuíram de forma directa ou indirectamente para alcançar este objectivo.

A todos, o meu reconhecimento.

## Índice Geral

<b>Introdução</b> .....	1
<b>Capítulo I – Grupo Banco Espírito Santo</b> .....	2
1.1. O que é uma instituição bancária?.....	3
1.2. Breve Apresentação.....	4
1.3. História do Grupo Banco Espírito Santo.....	4
1.4. A marca BES.....	8
1.5. Parceiros BES.....	10
<b>Capítulo II – Banco Espírito Santo</b> .....	12
1.1. Agência São Mateus, 667 – Viseu.....	13
1.2. Estrutura Interna da agência São Mateus – Viseu.....	14
1.3. Análise <i>SWOT</i> .....	16
1.4. Soluções BES.....	17
1.4.1. Quotidiano.....	17
1.4.1.1. BES Jovem.....	18
1.4.1.2. BES 100%.....	18
1.4.1.3. BES 100% <i>Gold</i> .....	19
1.4.1.4. BES 18.31.....	20
1.4.2. Crédito.....	21
1.4.2.1. Cartões de Crédito.....	21
1.4.2.2. Crédito Habitação.....	21
1.4.2.3. Crédito Individual.....	22
1.4.3. Poupança e Investimento.....	22
1.4.3.1. Conta Rendimento CR.....	23
1.4.3.2. Conta Poupança Dez.....	23
1.4.3.3. Micro Poupança BES.....	25
1.4.4. Seguros.....	25
1.4.4.1. BES auto.....	26
1.4.4.2. BES casa.....	27
1.4.4.3. BES <i>dental care</i> .....	28

1.4.4.4. BES dia-a-dia .....	28
1.4.4.5. BES protecção salário.....	29
1.4.5. Serviços.....	30
1.4.5.1. BES <i>Schat</i> .....	30
1.4.5.2. BES <i>directo</i> .....	30
1.4.5.3. BES <i>mobile</i> .....	30
1.4.5.4. BES <i>net</i> .....	31
<b>Capítulo III – Actividade Desenvolvidas.....</b>	<b>32</b>
1.1. Conhecimento do Funcionamento da Actividade Bancária.....	33
1.2. Sistema Informático.....	33
1.3. Atendimento e Contacto Telefónico.....	33
1.4. Atendimento ao Publico.....	34
1.5. Acompanhamento de vendas de Produtos e Serviços.....	35
1.6. Envio de Correio Interno e Externo.....	35
1.7. Depósitos Directos.....	35
1.8. Arquivo de Cheques e Levantamento.....	36
1.9. Alteração do <i>Marchandising</i> .....	36
1.10. Reuniões Semanais.....	37
<b>Reflexão Final.....</b>	<b>38</b>
<b>Bibliografia.....</b>	<b>39</b>

## Índice de Figuras

<b>Figura nº1</b> – José Maria do Espírito Santo e Silva.....	5
<b>Figura nº2</b> – Espírito Santo Silva e C. <sup>a</sup> .....	6
<b>Figura nº3</b> – Logótipo Banco Espírito Santo.....	9
<b>Figura nº4</b> – Vários Logotipos ao longo de 140anos do BES.....	10
<b>Figura nº5</b> – Agência São Mateus – Viseu.....	13
<b>Figura nº6</b> – Localização Agência São Mateus – Viseu.....	14
<b>Figura nº7</b> – Organograma Agência São Mateus – Viseu.....	14

## **Índice de Quadros**

**Quadro nº1 – Análise SWOT**.....16

## **Índice de Tabelas**

**Tabela nº1 – Quadro comparativo das principais instituições financeiras**.....7

## Glossário

**Accionista** – É o detentor de acções de uma sociedade anónima. Essa titularidade confere-lhe todos os direitos e deveres legais de propriedade sobre a sociedade, na proporção da quantidade detida.

**Anuidade** – Montante a pagar ou receber, em que a periodicidade para o acerto de contas é de um ano.

**Aumento de capital** – Operação de reforço do capital social de uma sociedade através da entrada de fundos fornecidos pelos seus sócios ou accionistas. O aumento de capital pode, ainda, realizar-se por entrada de novos sócios ou accionistas na empresa. Outra forma de aumento do capital social é mediante a incorporação de reservas da sociedade ou, ainda, por conversão de obrigações convertíveis (*warrants*), caso tenham sido emitidas pela instituição.

**ATM** – (*Automatic Teller Machine*) Caixa Automático Multibanco – Possibilita qualquer cliente bancário operações simples, rápidas e eficazes como: levantamentos de dinheiro, pagamentos de serviços, carregamento de telemóveis, consultar saldos e movimentos, consultar NIB e outras operações.

**À ordem** – Disponível para qualquer momento, muito utilizado em contas do quotidiano.

**BES** – Banco Espírito Santo.

**BESCL** – Banco Espírito Santo Comercial de Lisboa.

**BIC** – Banco Internacional de Crédito.

**Bolsa de valores** – Praça ou mercado onde se transaccionam valores mobiliários, tais como acções, obrigações, futuros, opções, etc. É o local físico onde os intermediários financeiros (correctores) fazem o encontro das ordens de compra com as ordens de venda dos investidores.

**CH** – Crédito Habitação.

**Cheques cruzados** – É um cheque atravessado por duas linhas paralelas e oblíquas, geralmente colocadas no canto superior esquerdo. Se entre as linhas nada estiver escrito, o cruzamento é geral - O cheque a seguir representado, tem de ser obrigatoriamente depositado, excepto se o beneficiário for cliente do banco sobre o qual o cheque foi emitido. Neste caso, pode levantar o cheque ao balcão desse banco.

**CI** – Crédito Individual.

**Comissão** – Retribuição que se dá a um comissionista por executar certas operações.

**Conta corrente** – Trata-se de uma conta bancária normal, é uma conta criada exclusivamente para movimentação de fundos, sem o objectivo de aplicação.

**Confirming** – Produto/serviço que o banco disponibiliza aos clientes e que abrange os pagamentos aos fornecedores dos clientes de forma rápida, simples e eficaz.

**Crédito Vencido** – Crédito em situação de incumprimento de pagamento, ou seja, cujos prazos não foram respeitados pelo devedor.

**Depósito a prazo** – quantia depositada em instituição de crédito e que não pode ser levantada pelo depositante durante um período de tempo previamente combinado.

**Depósito à ordem** – depósito em conta bancária de cujo saldo o proprietário pode dispor em qualquer momento.

**Descoberto** – Quanto a conta do cliente possui um saldo devedor.

**ESAF** – Espírito Santo Activos Financeiros.

**Euribor** (*Euro Interbank Offered Rate*) – Euribor é uma taxa de juro média, para cuja definição concorrem vários bancos, válida para depósitos entre eles e cotada com base na convenção de contagem de dias de Actual/360, isto é, para o cálculo dos juros dos depósitos considera-se o número real de dias decorridos, em proporção do ano de 360 dias.

**Extracto de conta** – relatório de movimentações de dinheiro na conta corrente ou fundo de investimento.

**Factoring** – Consiste num sistema aperfeiçoado de cobranças de vendas a prazo. Trata-se de uma actividade que assegura o financiamento presente através de tomada de créditos sobre terceiros que advém da venda de produtos ou serviços. Poderá também incluir tarefas complementares, tais como estudos de risco de crédito, apoio jurídico, comercial e contabilístico.

**Feedback** – Retorno de informação.

**GES** – Grupo Espírito Santo.

**Juros** – Valor percentual que alguém recebe por dinheiro emprestado, investido ou depositado, por um determinado período.

**Leasing** – Trata-se de um financiamento a médio e longo prazo para a aquisição de todo o tipo de equipamentos, nomeadamente viaturas pesadas, equipamento industrial, equipamento médico, equipamento de construção civil, etc.

**NIB** – Número de Identificação Bancária.

**Numerário** – Dinheiro

**Obrigações** – Valores mobiliários representativos de dívida de médio e longo prazo de uma qualquer entidade em relação a terceiros, que tipicamente conferem ao seu titular o direito a recebimentos periódicos de juros durante a vida útil do empréstimo e ao reembolso do capital na data de maturidade do empréstimo.

**Plafond** – Limite de despesa ou crédito autorizado.

**Prémio de Seguro** – Prestação paga pelo segurado.

**Prestação** – Montante entregue periodicamente para efeitos de cumprimento das obrigações financeiras assumidas num contrato financeiro.

**Propaganda** – Propaganda é um modo específico de apresentar informação sobre um produto, marca, instituição que visa influenciar a atitude de um determinado público-alvo, para uma causa, posição ou actuação.

**PSI-20** – Bolsa Nacional que reúne as 20 acções mais representativas e com maior capitalização e liquidez entre as empresas cotadas na Bolsa de Lisboa.

**Rating** – Classificação de uma empresa ou instituição de acordo com o risco. A avaliação pode incidir genericamente sobre a empresa/instituição, tendo em conta a sua situação económico-financeira e perspectivas de lucros, ou, especificamente, sobre o seu risco de crédito, considerando a capacidade de cumprimento do serviço das dívidas.

**Saldo** – Quantia de ma conta que pode ser positiva ou negativa.

**Slogan** – É uma frase de fácil memorização que resume as características de um produto ou serviço.

**Spread** – Spread ou margem é um termo de origem inglesa que representa a diferença ou o diferencial entre os preços de oferta de compra e de venda de um determinado activo ou derivado (Ex: futuro, opção ou *warrant*). Quanto menor for o *spread*, maior será a rapidez com que o comprador apresenta rentabilidade positiva.

**TANB** (Taxa anual nominal bruta) – Taxa que é comunicada pelas instituições bancárias, e que remunera determinada aplicação. É uma Taxa Anual porque se refere ao período de um ano. É uma Taxa Nominal, porque pode não levar em conta o período efectivo da aplicação. Trata-se de uma Taxa Bruta porque não está apurada do IRS cuja retenção é feita na fonte (pelo Banco).

**Target** – Publico a atingir

**Taxa de juro** – Expressa, em percentagem, o que a entidade que concede um determinado financiamento recebe da entidade que contraiu esse empréstimo, como forma de pagamento do serviço prestado e do custo de oportunidade do capital.

**Títulos de Credito** – Representam determinados direitos, transferem-se de pessoa para pessoa e é uma garantia para os credores e todos os que figurem nesses papéis.

**Trade** – Comércio/Negócio.

**Transacções** – Operação Comercial.

## Introdução

O presente relatório é o resultado de três meses de estágio e de um percurso académico de três anos.

Sendo uma licenciatura da área de comunicação e economia, tive a oportunidade de escolher qual a vertente que mais se enquadra nas minhas perspectivas futuras. Sem qualquer hesitação, optei pela vertente económica, pois é a área com que mais me identifico.

A escolha pelo Banco Espírito Santo – São Mateus, Viseu, foi devido ao protocolo desenvolvidos pelo Instituto Politécnico da Guarda e o Banco que acabou por ser uma óptima solução, visto que se trata de uma organização de excelência referenciada a nível mundial.

No decorrer do estágio foi-me permitido desenvolver e compreender os mecanismos da actividade financeira, permitindo compreender o funcionamento da economia local e nacional e a realidade do mercado de trabalho empresarial.

O relatório encontra-se dividido em três capítulos.

No primeiro capítulo, faço uma breve apresentação da instituição bancária onde tive o prazer de estagiar, a sua evolução, a sua imagem de marca e os parceiros que possuem.

No segundo capítulo, apresento a agência São Mateus – Viseu através da representação da estrutura interna do balcão, caracterizo a organização através uma análise *SWOT*, onde exponho os pontos fortes e fartos, bem como as oportunidades e ameaças e apresento os produtos e serviços que o Banco Espírito Santo tem para oferecer.

No terceiro capítulo, exibo as acções realizadas e sugeridas ao longo dos três meses de estágio bem como uma reflexão final sobre o meu desempenho e aprendizagem na instituição.

Para a elaboração deste relatório utilizei várias metodologias, como observação participante, recolha de informação através da Internet, documentação bibliográfica e apontamentos das Unidades Curriculares.



### 1.1. O que é uma instituição bancária

O sector financeiro é sem dúvida um dos sectores mais importantes e sensíveis da economia de qualquer país, ou seja, o sector financeiro assume um papel fundamental no funcionamento dos sistemas económicos.

Como é de conhecimento geral, um Banco é uma instituição financeira, que aceita depósitos e concede empréstimos junto do público. Este é o motivo fundamental para a existência dos bancos. As principais funções de uma instituição financeira passa por :

- **Administrar depósitos:** são as contas correntes ou a poupança aplicada pelos clientes;
- **Conduzir transacções:** pagamento de cheques (ou seja, mediante a apresentação de um cheque não cruzado, o banco entrega o dinheiro correspondente), transferências entre contas correntes ou pagamentos;
- **Administrar depósitos:** são as contas correntes ou poupanças aplicadas pelos clientes;
- **Concessão de créditos;**
- **Gestão de cofres:** guarda valores dos clientes;
- **Serviço de câmbio:** troca de moeda estrangeira.

Dada a sua natureza, uma das maiores preocupações dos bancos é a captação de recursos, através de, por exemplo, operações passivas como os depósitos (à ordem ou a prazo), os depósitos de poupança, os certificados de depósitos e os fundos de investimentos.

A partir de capitais próprios e de fundos captados junto dos seus clientes, a banca desenvolve operações de crédito procurando obter uma margem positiva entre a taxa de juro praticada em concessões de crédito e outros produtos e a taxa à qual se financia, quer junto de bancos centrais quer junto dos seus clientes.

Para além da actividade de crédito, há ainda um conjunto de serviços prestados pelos bancos que são cada vez mais um “negócio” disputado entre eles, como as garantias bancárias, operações de pagamento, actuação nos mercados bolsista, guarda de valores ou a custódia de títulos.

Resumidamente são empresas intimamente ligadas às finanças, onde analisam os diversos negócios disponíveis no mercado de capitais, podendo ser aplicações, investimentos ou empréstimos, entre outros – determinando qual apresentará uma posição financeira suficiente para atingir determinados objectivos financeiros, analisados por meio da avaliação dos riscos e benefícios do empreendimento, certificando a sua viabilidade.

## 1.2. Breve Apresentação<sup>1</sup>

Com mais de 142 anos de história, o Banco Espírito Santo já ultrapassou dois conflitos mundiais, uma nacionalização e várias crises nacionais e internacionais a criar valor para os seus Clientes e Accionistas. É o mais internacional dos bancos privados portugueses, presente em 23 países e quatro continentes.

Com mais de 700 balcões em território nacional, trata-se do banco com maior capitalização bolsista do PSI-20 (30 de Setembro de 2011), sendo também nomeado pela revista muito conceituada a nível mundial “*Global Finance*” pelo quinto ano consecutivo como o melhor banco na área “*Trade*” em Portugal – “*Best Trade Finance Bank*”.

Apesar da crise económica com que nos deparamos na actualidade, o Banco Espírito Santo nunca demonstrou dúvida ou debilidade, praticando um elevado nível de concorrência tendo como prova o registo de um elevado crescimento de depósitos de 3,9 mil milhões de euros nos últimos 12 meses. (Setembro de 2011).

## 1.3. História do Grupo Banco Espírito Santo<sup>2</sup>

José Maria do Espírito Santo e Silva nasceu em Lisboa a 13 de Maio de 1850, filho de pais incógnitos sem a existência de documentação sobre a sua infância e juventude de José Maria condiciona o conhecimento relativamente à formação escolar e cívica do futuro empresário. O assento de casamento é o primeiro documento referente à sua vida adulta. Por ele sabe-se que em 1969, aos 19 anos de idade, era cambista.

Não dispomos igualmente de fontes que nos esclareçam sobre a circunstâncias de um empresário jovem ter meios financeiros suficientes para se estabelecer por conta própria.

---

<sup>1</sup> Adaptado com base em [www.bes.pt](http://www.bes.pt).

<sup>2</sup> Adaptado com base em DAMAS, Carlos, Ataíde, Augusto (2004), O Banco Espírito Santo – “*Uma dinastia financeira portuguesa*”. Banco Espírito Santo, Centro de Estudos da História do BES, Lisboa.

O que não deixa de ser um ponto curioso e mesmo intrigante da sua biografia, onde os conseguiu?



**Figura nº1 - José Maria do Espírito Santo e Silva**

Fonte: “Uma dinastia financeira portuguesa” (2004:17)

O Banco Espírito Santo (BES) tem origem na actividade de José Maria, que em 1869 funda a “*Caza de Cambio*”, em Lisboa. Num sector que, embora sensível às convulsões políticas, sociais e económicas em que o século XIX foi fértil, oferecia oportunidades de negócio.

Nesta época, José Maria já tinha bastante envolvimento na compra e venda de obrigações, na transacção de títulos de crédito nacionais e estrangeiros, em empréstimos de dinheiro, em operações de câmbio e, nesses primeiros tempos, na revenda de lotaria espanhola<sup>3</sup> que, até aos começos da década de 80, constitui a sua principal actividade.

A partir de 1884, e sempre como sócio maioritário, funda as casas bancárias Beirão, Silva Pinto e C<sup>a</sup>. (1884-1897), Silva, Beirão, Pinto e C<sup>a</sup>. (1897-1911) com os seus sócios António Pereira dos Santos Beirão (proprietário da casa das maquinas de costura e director da Companhia de Ascensores Mecânicos de Lisboa) e José Norberto da Silva Pinto (empregado desde a “*Caza de Cambio*) J. M. Espírito Santo Silva (1911).

Com a morte dos seus sócios, José Maria do Espírito Santo e Silva viu-se forçado a encerrar devido á lei daquela altura obrigar à extinção da empresa por ter só um único sócio.

Na posse de todo o activo e passivo da sociedade dissolvida, José Maria regressa ao exercício da actividade bancária no mesmo ano mas em nome individual - J. M. Espírito Santo Silva & C<sup>a</sup>. (1911-1915). Nesta altura José Maria era generalizadamente considerado como o

---

<sup>3</sup> O sucesso da lotaria espanhola em Portugal deveu-se à circunstância de os seus prémios serem muito superiores aos da lotaria portuguesa, constituindo naturalmente factor de atracção para os jogadores.

banqueiro da praça de Lisboa, tendo sido o único responsável pela gestão do seu estabelecimento em nome individual.



**Figura nº2 – Espírito Santo Silva e C.ª**

Fonte: “Uma dinastia financeira portuguesa” (2004:28)

A 24 de Dezembro de 1915, vítima de diabetes e aortite<sup>4</sup>, falecia um dos maiores negociantes da história de Portugal, José Maria do Espírito Santo e Silva, em que tudo o que conseguiu foi resultado de trabalho esforçado e de uma sagaz capacidade para os negócios.

De louvar foi o facto de nos seus testamentos “exigir” aos seus herdeiros os pagamentos de pensões aos pobres como antes ele fazia. Da metade disponível da sua herança doou a várias instituições de caridade, mostrando assim ter sido um homem abastecido de generosidade.

*“ Quanto mais dou, mais tendo para dar ”* (Silva, José, 1903).

Após falecimento de José Maria do Espírito Santo e Silva, em 1915, a firma dissolve-se para dar lugar à Casa Bancária Espírito Santo Silva & C.ª., gerida pelo filho José Ribeiro Espírito Santo e Silva, que, a 9 de Abril de 1920, a transforma em Banco, sendo iniciada uma estratégia de expansão Nacional. Depois de inaugurada a primeira agência em Torres Vedras, diversas cidades de norte a sul do país. Na década de 20, apesar das agitações políticas, económicas e sociais, o BES reforça a sua posição, integrando em 1926, o grupo das cinco maiores instituições bancárias privadas.

---

<sup>4</sup> Inflamação da aorta.

Em 1932, deu-se um “virar” de página visto que José Espírito Santo, por razões pessoais, demitiu-se da Presidência do Banco. Com a demissão do filho mais velho de José Maria, Ricardo Ribeiro do Espírito Santo e Silva<sup>5</sup>, foi eleito no mesmo ano para a Presidência do Conselho de Administração, promovendo assim um moderno modelo de administração e é iniciada uma fase de solidificação e expansão da empresa. Pela primeira vez na História do Banco os três irmãos<sup>6</sup> estavam juntos à frente dos principais órgãos e cargos sociais da empresa, situação que se prolongaria nos vinte anos seguintes. Na década de 30 do século XX, os irmãos tinham alcançado uma destacada posição na Banca portuguesa e transformado a empresa numa das principais instituições de crédito do País, detentora de uma imagem que era já uma significativa mais-valia. O BES tinha 18 balcões, então a maior rede da banca privada a nível nacional. O crescimento do Banco é um desejo assumido, concretizando-se em 1937 a fusão do BES com o Banco Comercial de Lisboa, alterando a sua designação para Banco Espírito Santo e Comercial de Lisboa (BESCL). De referir que, desde 1935 a família Espírito Santo funda também a Companhia de Seguros Tranquilidade. Nos anos que se seguiram o BESCL consolida a sua posição de líder incontestado como indica a tabela seguinte.

BES/OUTROS BANCOS   QUADRO COMPARATIVO DAS PRINCIPAIS RUBRICAS (1939-1945)						
	BANCO ESPÍRITO SANTO			OUTROS BANCOS <sup>(1)</sup>		
	1939	1945	Dif.	1939	1945	%
DEPÓSITOS <sup>(2)</sup>	343,8	2357	585%	270,4	1073,9	297%
LUCROS	7,6	16,3	114%	3,6	7,4	105%
CARTEIRA COMERCIAL	250,8	545,7	117%	167,4	360,6	115%
TÍTULOS	27	381,6	1313%	36,2	219,6	505%

(1) Média de variação de crescimento dos seis maiores Bancos portugueses  
(Angola; Borges & Irmão; Fonseca, Santos & Vianna; Lisboa & Açores; Nacional Ultramarino e Pinto & Sotto Mayor)

(2) Só moeda nacional, à Ordem e a Prazo.  
Unidade - Contos

**Tabela nº1 - Quadro comparativo das principais instituições financeiras**

Fonte: “Uma dinastia financeira portuguesa” (2004:185)

Em 1955, Manuel Ribeiro Espírito Santo Silva, por falecimento do irmão Ricardo, assume o lugar de Presidente do Conselho de Administração, numa altura em que o BESCL assume um empenho activo na internacionalização da economia portuguesa, ampliando a distribuição de

<sup>5</sup> Quando assumiu a Presidência era já uma figura conhecida e prestigiada na Banca e na sociedade portuguesa em geral.

<sup>6</sup> Ricardo Ribeiro do Espírito Santo e Silva - Presidente do Conselho de Administração  
José Espírito Santo – Presidente da Mesa da Assembleia Geral  
Manuel Ribeiro do Espírito Santo e Silva – Secretário-Geral

crédito e participando em todas as emissões ocorridas no país resultantes dos Planos de Fomento, ao mesmo tempo que abre novas agências acompanhando o surto de expansão: 47 em 1960, 82 em 1966. Mas para isso foi necessário muito esforço, dedicação e criatividade de todos como Manuel Ribeiro o disse “ Só pelo trabalho sério, produtivo, com aproveitamento das possibilidades e recursos existentes, desenvolvendo e criando iniciativa (..) se conseguirá levar mais longe a grande obra de ressurgimento e valorização nacional a que temos assistido”.

A 28 de Janeiro de 1973 falecia o último descendente masculino da segunda geração da família Espírito Santo e Silva. Pelo sucedido Manuel Ricardo Espírito Santo e Silva, filho do falecido, ascende ao cargo de Presidente do Conselho de Administração, pouco tempo antes do Decreto-Lei Nº 132-A de 14 de Março de 1975, que nacionaliza as instituições de crédito nacionais com sede no território.

Liderado por Manuel Ricardo Espírito Santo e Silva, devido a nacionalização, viaja para o estrangeiro onde refaz os seus interesses financeiros em países como o Brasil, Suíça, França e Estados Unidos da América, como o nome de Grupo Espírito Santo (GES).

Nos anos 80, na sequência da abertura da actividade bancária à iniciativa privada, o GES regressa a Portugal e, em 1986, constitui o Banco Internacional de Crédito (BIC).

Em 1991 o BES inicia um sistema de recuperação, estabilização nacional e expansão internacional. Nesse ano a sua actividade torna-se cada vez mais ampla, passando de Banco Universal a Grupo Financeiro Global – Grupo Banco Espírito Santo (Grupo BES). No ano seguinte é criada a ESAF – Espírito Santo Activos Financeiros.

Finalmente, por escritura a 6 de Julho de 1999, o BESCL adopta a designação de Banco Espírito Santo (BES). Nome que transita até os dias de hoje.

#### **1.4. A marca BES**

Uma boa marca vai além de um simples reconhecimento por um nome ou logo. Ela transmite uma sequência de informações, associações e expectativas, que colaboram para a diferenciação em relação à concorrência.

“Uma marca é essencialmente uma promessa da empresa de fornecer uma série específica de atributos, benefícios e serviços uniformes aos compradores. As melhores marcas trazem uma garantia de qualidade” (KOTLER<sup>7</sup>, Philip, 2000: 426).

Perfeito será se esse conjunto de associações favoráveis sobressaia de tal modo que se consiga arrecadar mais caro por isso. Num panorama em que o consumidor não tem tempo a perder, a imagem positiva de uma marca é a aprovação que ele exige para uma deliberação de compra rápida e segura.

A título de exemplo, um indivíduo que estiver numa cidade desconhecida, precisando de comer algo, ao ver a marca de um restaurante que conheça e confie, seguramente não fará nenhuma experiência com outro restaurante com receio de não gostar.

Qualquer empresário que idealize ter um negócio, dever-se-á preocupar com a construção da sua marca, como elemento estruturante da sua entidade corporativa. Observando a ameaça do aumento da competitividade em todos os sectores nenhum empresário pode desleixar a evolução de sua marca.

Como é de fácil percepção o Banco Espírito Santo é uma empresa que sabe o que a marca significa, não é ao acaso que lidera o “Top 10 Brands Portugal 2011” da *Interbrand*<sup>8</sup>, sendo a marca mais valiosa em Portugal entre as empresas que constituem o rol de referência da bolsa nacional, o PSI20.



**Figura nº3 - Logótipo Banco Espírito Santo**

Fonte: [www.bes.pt](http://www.bes.pt)

<sup>7</sup> Professor Universitário, pós-doutorado em matemática em Harvard e em ciências comportamentais na Universidade de Chicago

<sup>8</sup> É uma companhia que trabalha com marcas globais tendo por objectivo avaliar o seu valor

A mais-valia da marca BES estabelece de forma única o passado, o presente e o futuro numa visão de conexão que se posiciona no território da “sabedoria financeira”.



Figura nº4 - Vários Logotipos ao longo de 140anos do BES

Fonte: [www.bes.pt](http://www.bes.pt)

Ajustada numa dupla dimensão - comunicação institucional e comunicação cliente - o modelo de gestão da marca BES tem possibilitado ao longo dos anos o reforço de afirmação da mesma no espectro das marcas que operam no sector financeiro português.

### 1.5. Parceiros BES

Na actualidade, com a expansão de produtos bancários nos últimos anos, a concorrência entre instituições bancárias tem aumentado. Contudo, uma boa estratégia que tem vindo a ser utilizada para conquistar o seu espaço no mercado é a realização de parcerias. Esta é uma tendência do BES que está a demonstrar ser uma forma eficaz e viável, obtendo assim, forte capitalização e extensão de forma continuada em outras regiões potenciais.

O BES detém um leque de parcerias que são de origem financeiro e não financeiros:

- **Financeiros** (organizações privadas que fornecem fundos para negócios ou investimentos).
  - BES dos Açores ([www.besdosacores.pt](http://www.besdosacores.pt))
  - BEST – Banco BEST ([www.bancobest.pt](http://www.bancobest.pt))
  - BES Espanha ([www.bes.es](http://www.bes.es))
  - BES 360º Experiencias Únicas ([www.besexperienciasunicas.com](http://www.besexperienciasunicas.com))
  - Cartão à La Card ([www.alarcad.pt](http://www.alarcad.pt))
  - ESAF – Espírito Santo Activos Financeiros ([www.esaf.pt](http://www.esaf.pt))
  - ES Capital – Espírito Santo Capital ([www.escapital.pt](http://www.escapital.pt))
  - Espírito Santo Investment ([www.esinvestment.com](http://www.esinvestment.com))
  
- **Não Financeiros** (organizações privadas que disponibilizam produtos e serviços sem provisão de fundos).
  - BES Casa ([www.bescasa.pt](http://www.bescasa.pt))
  - BES Seguros ([www.bdir.besseguros.pt](http://www.bdir.besseguros.pt))
  - Contact Center ([www.contact-act.eu](http://www.contact-act.eu))
  - ESEGUR – Espírito Santo Segurança ([www.esegur.pt](http://www.esegur.pt))
  - ES Saúde – Espírito Santo Saúde ([www.essaude.pt](http://www.essaude.pt))
  - *Europ Assistance* Portugal ([europ-assistance.pt](http://europ-assistance.pt))
  - Grupo Desportivo BES ([www.cgbes.com](http://www.cgbes.com))
  - Locarent ([www.locarent.pt](http://www.locarent.pt))
  - LOGO Seguros ([www.logo.pt](http://www.logo.pt))
  - Multipessoal ([www.multipessoal.pt](http://www.multipessoal.pt))
  - PmeLink ([www.pmelink.pt](http://www.pmelink.pt))
  - Seguros Tranquilidade ([www.tranquilidade.pt](http://www.tranquilidade.pt))
  - Advance Care ([www.advancecare.pt](http://www.advancecare.pt))
  - Dentinet ([www.dentinet.pt](http://www.dentinet.pt))



### 1.1. Agência São Mateus, 667 – Viseu

A Agência São Mateus – Viseu situa-se na Rua Emídio Navarro relativamente perto da feira semanal de Viseu e da Escola Secundária Emídio Navarro. No distrito de Viseu, o BES possui uma forte presença a nível de agências, no total são 21<sup>9</sup> (www.bes.pt) .

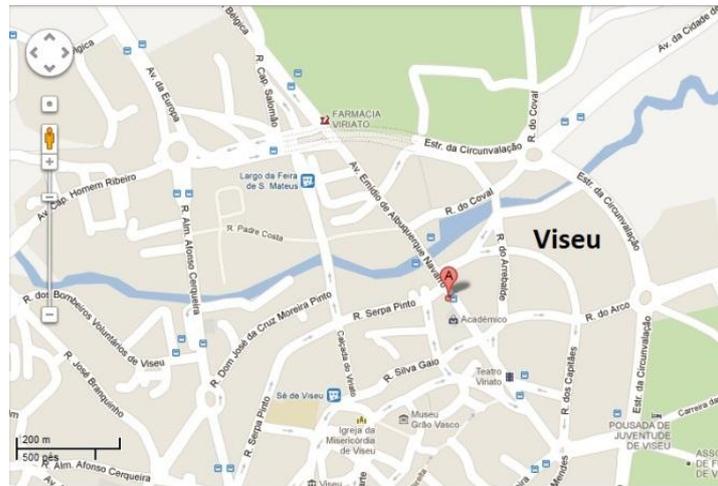


**Figura nº5 - Agência São Mateus - Viseu**

O distrito de Viseu detém uma área de 5007 Km<sup>2</sup> e uma população residente de 391 215 habitantes (2009) (www.ine.pt). A sede do distrito é a cidade com o mesmo nome. O distrito de Viseu pertence, na sua maior parte, à região tradicional da Beira Alta, mas incluindo também concelhos pertencentes ao Douro Litoral e a Trás-os-Montes e Alto Douro.

---

<sup>9</sup>Campo de Besteiros, Caramulo, Castro Daire, Lamego, Mangualde, Moimenta da Beira, Nelas, Oliveira de Frades, Penalva do Castelo, Penedono, Resende, S. João da Pesqueira, S. Pedro do Sul, Santar, Satão, Tarouca, Tondela, Viseu, Quinta do Galo, Santa Eulália e São Mateus.

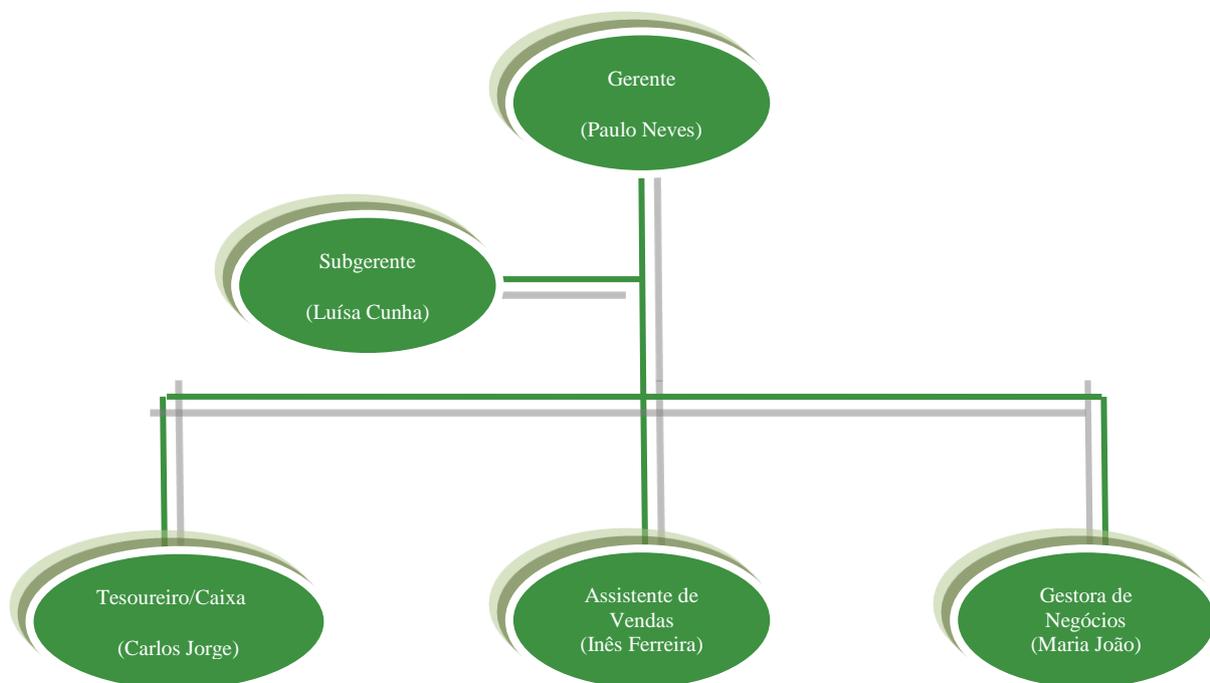


**Figura nº6 - Localização Agência São Mateus - Viseu**

Fonte: [www.google.pt](http://www.google.pt)

## 1.2. Estrutura Interna da agência de São Mateus - Viseu

A agência São Mateus – Viseu é constituída por cinco elementos e é estruturada segundo o organograma:



**Figura nº7 - Organograma Agência São Mateus - Viseu**

Um organograma é um gráfico/figura que representa a estrutura formal de uma organização. Estes exibem como estão conciliadas as unidades funcionais, a hierarquia e as conexões de comunicação existentes entre eles.

*“Em princípio o organograma tem, como finalidade, representar: os órgãos componentes da empresa: tanto quanto possível, de forma genérica, as funções desenvolvidas pelos órgãos; as vinculações e ou relações de interdependência entre os órgãos; os níveis administrativos que compõem a organização e a via hierárquica”* (CURY, António, 2000: 219).

A cada elemento da estrutura formal compete uma função distinta, que será explicada de forma sintetizada.

- **Gerente** – Orienta em conjunto com a subgerente a organização do balcão. Outra função do gerente é definir as estratégias e planos de negócio e responder com eficiência por toda a actividade comercial do balcão na área comercial, quer seja particulares ou empresas.
- **Subgerente** – Na ausência do gerente, é o titular de todas as decisões, com a mesma relevância como se fosse o gerente a tomá-las. Também tem como função auxiliar o gerente no cumprimento das metas e decisões por ele determinadas, com fiscalização e orientação dos colaboradores.
- **Assistente de Vendas** – Subordinado directamente pelo gerente de balcão, tem como função acompanhar e controlar pedidos de venda. Controlam ainda as comissões a pagar, notificam o encerramento e abertura das vendas aos cliente e esclarecem ou acompanham dúvidas que possam surgir por parte do cliente.
- **Tesoureiro/Caixa** – Tem como função receber, depositar, pagar, conferir assinatura, encaminhar, transferir, fechar e abrir caixa. Também tem a função comercial como venda de produtos e serviços pois a caixa é um lugar privilegiado onde se pode criar e gerir oportunidades únicas de negócio.
- **Gestor de Negócios** – Este cargo tem como primordial função acompanhar tudo o que é actividade empresarial, como captar novos clientes colectivos, comercialização de produtos e serviços como, *Factoring*, *Confirring*, *Leasing*. É extremamente importante destacar que o gestor do balcão onde tive o prazer de estagiar é gestor a tempo inteiro somente naquele balcão devido ao grande fluxo de grupos empresariais.

### 1.3. Análise SWOT

A análise *SWOT* é uma ferramenta utilizada para examinar uma empresa/instituição e os factores que afectam o seu funcionamento. Este é o primeiro passo de planeamento, o que ajuda o empresário focar-se nos pontos principais da empresa. A sigla *SWOT* representa em a primeira letra das palavras, em inglês: *Strengths*, *Weaknesses*, *Opportunities* e *Threats* (Pontos fortes, Pontos fracos, Oportunidades e Ameaças). Os pontos fracos e fortes correspondem a factores internos da empresa, enquanto as Oportunidades e Ameaças correspondem a factores externos.

“*Concentre-se nos pontos fortes, reconheça as fraquezas, agarre as oportunidades e proteja-se contra as ameaças*” (TZU<sup>10</sup>, Sun, 500 a.C).

A análise *SWOT* revela-se fundamental na medida em que vai permitir comparar os recursos e capacidades da empresa com as oportunidades e ameaças do meio envolvente; determinar os factores de sucesso da empresa, ponderando os pontos fortes em que se baseiam a sua estratégia e as suas fraquezas, que deve procurar superar; e comparar as forças e fraquezas com as dos concorrentes de forma a identificar os recursos de que deve dispor e as medidas que deve implementar para obter vantagens competitivas.

Pontos Fortes	Pontos Fracos
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Forte imagem de Marca</li> <li>➤ Localização Geográfica</li> <li>➤ Boa fidelização de clientes</li> <li>➤ Colaboradores jovens e qualificados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elevado nível de <i>stress</i></li> <li>➤ Custos fixos elevados</li> <li>➤ Pouca Motivação dos colaboradores</li> </ul>
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Captação de clientes</li> <li>➤ Variedade de produtos e serviços</li> <li>➤ Investimentos de baixo custo</li> <li>➤ Alianças Estratégicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Concorrência</li> <li>➤ Aumento da taxa de desemprego</li> <li>➤ Crise financeira</li> <li>➤ Agência de outras entidades a curta distância</li> </ul>

**Quadro nº1 - Análise SWOT**

<sup>10</sup> Foi um general, estrategista e filósofo chinês.

## 1.4. Soluções BES

Nos últimos anos, presenciou-se a uma evolução no sector bancário em diversas áreas, tais como, reformulação da capacidade instalada e evolução da polivalência, a segmentação de clientes e balcões, com vista a satisfação dos clientes.

As soluções BES são os produtos e serviços que o Banco Espírito Santo tem para brindar aos seus clientes.

O BES, pela sua capacidade de oferecer as melhores soluções aos seus clientes, oferece um amplo conjunto de produtos e serviços para os diversos sectores: particulares e empresas, a fim de assegurar um acompanhamento individualizado e orientado que melhor se adapte às exigências financeiras de cada cliente.

*“Já não basta simplesmente satisfazer clientes. É preciso encantá-las”* (KOTLER, Philip, 2000: 55).

Este capítulo proporciona o conhecimento de alguns produtos e serviços que o Banco Espírito Santo tem para oferecer aos seus clientes. Os produtos e serviços são expostos de forma concisa, garantindo meramente as características e vantagens primordiais. Serão somente expostos os produtos e serviços com os quais mantive contacto durante o período de estágio curricular.

Para usufruir de qualquer produtos ou serviço é necessário ser cliente BES, caso contrário, procede-se à abertura de uma conta bancária.

### 1.4.1. Quotidiano

Para a gestão do dia-a-dia financeiro, o BES tem várias contas à ordem, com características diferenciadas. Estas possibilitam mobilizar o seu saldo com toda a flexibilidade, através das operações e meios de movimentação disponíveis em caixas automáticas (ATM), BESdirecto<sup>11</sup>, BESnet<sup>12</sup> e no Balcão.

---

<sup>11</sup> Linha de apoio para qualquer esclarecimento.

<sup>12</sup> O BESnet é um serviço onde pode aceder a tudo a partir de casa através da Internet.

#### 1.4.1.1. BES Jovem

**Slogan:** “ O meu dinheiro é da minha conta”

A conta “BES Jovem”, como o nome indica, destina-se a jovens com idade compreendida entre os 12 e os 17. Caso não seja emancipado, é necessária a representação por parte do representante legal ou outros tutores designados pelo Tribunal. O montante mínimo inicial é de 50€. O Banco concede aos clientes, possuidores da conta uma série de benefícios (anexo II):

- Isenção de Comissões e Custos Associados
- Soluções de Poupança
- Acesso ao cartão *Pocket BES*<sup>13</sup>

#### 1.4.1.2. BES 100%

**Slogan:** “ É tudo da sua conta”

A conta “BES 100%” trata-se de uma conta normal à ordem, destinada a pessoas singulares, maiores de idade, residentes e não residentes. O Banco concede aos clientes, possuidores da conta uma série de benefícios:

- Conta que rende juros
- Dois Cartões de crédito
- Dois Cartões de débito (BES *Duo*)
- Produtos e Serviços associados (Pagamentos e transferências nacionais no BESnet e BESdirecto Automático. Todos gratuitos, excepto as operações especiais, tais como transferências internacionais e operações de bolsa).
- 1Pagamento automático de despesas: água, luz, gás, telefone, telemóvel e internet, sem esquecimentos e sem custos adicionais.
- Crédito Ordenado (Caso domicilie o seu ordenado, poderá, mediante aprovação comercial, antecipá-lo até 100% do seu valor e até ao máximo de 10.000€: na Conta BES 100% sob forma de Descoberto ou no seu Cartão BES *Duo* através de um plafond para compras.

---

<sup>13</sup> O *Pocket BES* é o cartão pré-pago do BES, criado a pensar nos clientes, com especial atenção aos jovens e suas necessidades. Este método de pagamento garante segurança e comodidade nos seus pagamentos.

Todas estas vantagens podem ficar a 0€, se o cliente domiciliar o seu ordenado a partir de 500€ e fazer 50€ de compras por mês com os cartões da conta, ou no caso de reformado, domiciliar a pensão a partir de 250€. Caso contrário, a conta BES 100% tem um custo de 3,98€ por mês. (anexo III)

#### **1.4.1.3. BES 100% Gold**

**Slogan:** “ É ouro sobre verde”

A conta BES 100% *Gold*, é muito idêntica a conta BES 100% mas ainda com mais vantagens para os clientes. Para além das vantagens financeiras, o Banco, também lhe dá acesso ao programa *Top Miles* e a soluções de protecção e segurança para o cliente e para a sua casa, sempre que necessitar, vejamos:

- Um livro de cheques gratuitos.
- Protecção e Segurança
- Como os imprevistos acontecem, convém que o cliente esteja sempre preparado para qualquer transtorno, por isso, o BES coloca à disposição de cliente serviços de assistência ao domicílio através da *EuropAssistance*<sup>14</sup>.
- Acesso a serviços de assistência médica ao domicílio (uma consulta por ano grátis e deslocações sempre pagas pelo Banco).
- Acesso a assistência técnica em casa, através do envio de técnicos, como electricistas e canalizadores, estando a um telefonema de distância. A deslocação e duas horas de mão-de-obra por ano são gratuitas.
- Obtenção de descontos vitalícios até 10% nos prémios dos seguros de saúde, automóvel e casa.
- Programa de Milhas – *Top Miles*
  - O cliente ao aderir a este programa, acumula duas milhas por cada 1€ de compras realizadas com o seu cartão de crédito BES *Gold* e pode trocá-las por passagens aéreas ou programas de viagem, sem restrições na escolha da companhia aérea ou hotel.

---

<sup>14</sup> Trata-se de uma seguradora de viagens que possui parceria com o Banco Espírito Santo.

#### 1.4.1.4. BES 18.31

**Slogan:** “ Posso não ter um grande ordenado mas tenho uma conta feita a pensar em mim”

A conta “BES 18.31”, é reservada a todos os clientes da secção de particulares, com um montante mínimo inicial de 250€. Trata-se de uma conta verde, amiga do ambiente, pensada em ajudar na minimização do impacto sobre o clima. Qualquer actividade que envolva o consumo de energia e materiais tem impacto no ambiente. É possível medir esse impacto em termos de emissões de CO<sub>2</sub> que contribuem para o efeito de estufa. Esta "pegada carbónica" pode ser compensada através de créditos de carbono.

Numa parceria com a consultora *e)mission*<sup>15</sup>, o BES quantificou as emissões de CO<sub>2</sub> associadas à Conta “ BES18.31” resultantes, por exemplo, da utilização de computadores, produção de papel e cartões, entre outros. Com a compensação da pegada carbónica, a Conta “BES 18.31” é *e)mission neutral*<sup>®</sup>, pois compra de créditos de um projecto de substituição de combustível em cerâmicas (GISI cerâmicas) que reduz emissões de CO<sub>2</sub>, contribuindo para a sustentabilidade. (anexo IV)

O Banco atribui aos clientes, detentores da conta uma série de benefícios:

- Fácil acesso, pois possui ingresso gratuito ao serviço BESnet.
- Dois cartões de débito diferido BES *Duo* (com anuidade gratuita e diferimento de três dias nas compras).
- Dois Cartões *Pocket* BES.
- Cartão de Crédito WWF (*World Wide Fund for Nature*<sup>16</sup>), com uma anuidade de cinco euros que reverte integralmente para o Fundo Mundial para a Natureza.

Esta conta pode ter um custo anual de 0€ por todas as vantagens, basta fazer um *login* por mês no BESnet e efectuar compras superiores a 50€ por mês com os cartões da conta. Caso contrário a conta custa 1,75€ por mês.

<sup>15</sup> Instituição que apoia organizações e indivíduos a reduzir o seu impacto no clima.

<sup>16</sup> Fundo Mundial para a Natureza.

## 1.4.2. Crédito

Crédito é um direito que o Banco adquire, através de uma entrega inicial em dinheiro a um cliente particular ou empresarial, em que o cliente tem obrigação de reembolsar o valor em dívida, em datas futuras, uma ou várias prestações em dinheiro cujo valor total é igual ao da entrega inicial, acrescida do preço fixado para esse serviço (juros). Quando se fala em crédito bancário deve-se ter em conta os seguintes seis elementos: Finalidade, Prazo, Preço, Montante, Risco e Garantias.

### 1.4.2.1. Cartões de crédito

Um cartão de crédito, por norma, possui as mesmas características que um cartão de débito, mas é uma forma de pagamento a crédito, ou seja, atribui a quem o detém o direito de financiamento de despesas de consumo dentro dos limites (*plafond*) de créditos estabelecidos com a instituição financeira.

Para o BES um cartão não é apenas uma forma de dar aos seus clientes uma maior facilidade no dia-a-dia. Esta é uma preocupação secundária. O mais importante é a segurança dos seus clientes, e com os cartões BES pode usufruir de uma vastíssima gama de seguros e serviços de assistência, bem como aceder a um mundo de vantagens no seu quotidiano.

O Banco Espírito Santo oferece aos seus clientes seis cartões distintos aos seus clientes:

- Cartão BES Verde
- Cartão BES Gold
- Cartão BES Branco
- Cartão BES Selecção Nacional
- Cartão WWF
- Cartão @bes

### 1.4.2.2. Crédito Habitação

O crédito habitação é um contrato de empréstimo de fundos entre a instituição financeira e o cliente, por um período de tempo pré-acordado. Larga maioria dos clientes que integram este crédito utilizam-no para a aquisição de uma habitação, mas ele também pode ser usado para construção e realização de obras em habitação própria e aquisição de terrenos para construção.

O BES coloca à sua disposição várias soluções de crédito habitação que permite ao cliente chegar à prestação mais adequada mediante o seu orçamento, permitindo fixar o valor da prestação durante o prazo de taxa fixa definido. As taxas mantêm-se inalteradas durante esse prazo sem que o cliente se preocupe com as subidas e descidas da taxa de juro (*spread*).

O BES coloca à disposição do cliente várias soluções (regimes) de crédito habitação que lhe permitem chegar à prestação mais adequada ao seu orçamento:

- Regime Geral
- Regime Jovem
- Regime Transferências
- Regime Sénior

#### **1.4.2.3. Crédito Individual**

O crédito individual é um contrato de empréstimo de fundos entre a instituição financeira e o cliente, por um período de tempo pré-acordado, com a finalidade de adquirir bens de consumo, ou outros fins diversos como férias, educação, recheio da casa, saúde, equipamento informático, entre outros.

O BES possui soluções de crédito muito competitivas para concretizar os projectos dos seus clientes como:

- Crédito Individual BES
- Crédito Individual *Flash*
- Crédito Oferta Universitária
- Crédito Soluções Auto

#### **1.4.3. Poupança e Investimento**

Poupança é parte dos rendimentos não gastos durante um período, que constitui um acto de renúncia a uma satisfação imediata, em prol de uma satisfação de consumo futuro. Existem três factores determinantes da poupança: Económico (rendimento disponível), Psicológicos (incerteza quanto ao futuro) e Sociais/culturais (publicidade e incentivos ao consumo).

O investimento financeiro são operações de compra e venda de activos conhecidos como títulos financeiros, geralmente empregados por bancos, instituições financeiras e bolsa de valores, visando o lucro por meio da valorização ou taxas de rendimento gerados pelos mesmos.

O investimento, nos dias de hoje, desempenha um papel determinante no desenvolvimento da actividade económica nacional, traduzindo-se no aumento dos rendimentos a repartir.

#### **1.4.3.1. Conta Rendimento CR**

**Slogan:** “ Se não hesitasse não ganhava como ganho”

A conta Rendimento CR é um depósito a prazo a três anos, com capital garantido sem riscos ou penalizações. Esta aplicação com taxas crescentes e pagamento semestral de juros exige um montante mínimo inicial de 1.000€ sem admissão de reforços. No primeiro e segundo semestre rende 3%, no terceiro e quarto semestre rende 3,4% e no quinto e sexto semestre rende 6,5%. Esta aplicação possui uma TANB média de 4,3%. (anexo V)

Durante o período de estágio, esta aplicação sofreu bastantes alterações devido às variações da *Taxa Euribor*. No início do meu estágio a TANB média da aplicação era de 4,83%, sofrendo assim, uma descida de 0,53%. Os clientes que iniciaram a aplicação nessa altura, continuaram com as suas taxas inalteradas.

#### **1.4.3.2. Conta Poupança Dez**

**Slogan:** “ De dez em dez já se poupa no BES”

A conta “Poupança Dez” é uma conta de rendimento e poupança destinada à acumulação de rendimentos. Através desta aplicação, o cliente poderá poupar a partir de 10€ e até 2.000€, através de entregas mensais ou pontuais, como lhe der mais jeito, num máximo de 24.000 por ano. (anexo VI)

Com capital e juros garantidos, esta aplicação permite poupar com flexibilidade podendo o cliente optar pelo dia das entregas mensais ou pontuais e proceder à alteração das mesmas. O pagamento dos juros é anual com capitalização, ou seja, o que vai acumulando vai rendendo.

Esta aplicação tem quatro opções de poupança com prazos de um, três, cinco e dez anos, rendendo 3% com uma bonificação de 0,25%, no caso de existir doze entregas anuais. Vejamos como funciona a bonificação:

**Conta Poupança Programada a um ano** com doze entregas anuais:

- TANB:  $3\% + 0,25\% = 3,25\%$

**Conta Poupança Programada a três anos** (TANB média de 3,25%) com doze entregas anuais, todos os anos:

- TANB Ano 1: 3%
- TANB Ano 2:  $3\% + 0,25\% = 3,25\%$
- TANB Ano 3:  $3,25\% + 0,25\% = 3,50\%$

**Conta Poupança Programada a cinco anos** (TANB média de 3,50%) com doze entregas anuais, todos os anos:

- TANB Ano 1: 3%
- TANB Ano 2:  $3\% + 0,25\% = 3,25\%$
- TANB Ano 3:  $3,25\% + 0,25\% = 3,50\%$
- TANB Ano 4:  $3,50\% + 0,25\% = 3,75\%$
- TANB Ano 5:  $3,75\% + 0,25\% = 4,00\%$

**Conta Poupança Programada a dez anos** (TANB média de 4,125%) com doze entregas anuais, todos os anos:

- TANB Ano 1: 3%
- TANB Ano 2 a ano 9:  $3\% + 0,25\%$  por cada ano = 5% no ano 9
- TANB Ano 10:  $5\% + 0,25\% = 5,25\%$

### 1.4.3.3. Micro Poupança BES

**Slogan:** “Grãozinho a grãozinho”

A Micro Poupança BES é uma solução inovadora de poupança feita à medida das possibilidades de cada cliente para que se possa poupar sem esforço. Esta aplicação é um recurso que permite ao cliente arredondar o valor dos pagamentos realizados na sua conta à ordem de forma simples. O cliente decide o valor de arredondamento, revertendo esse valor para uma Conta Poupança do cliente, de um familiar, ou de um amigo.

Para aderir ao produto, o cliente não necessita de valor nenhum, basta dirigir-se ao balcão ou através do serviço BESnet e identificar quais os pagamentos, realizados na conta a ordem, sobre os quais quer poupar. Pode-se escolher o modo de arredondamento como o múltiplo de 1€, 2€, 5€ ou 10€.

**Exemplo:**

**Múltiplo de 1€:** Pagamento da água no valor de 17,26€, arredondado a 1€ ficará a 18€, logo, o valor da poupança será de 0,74€.

**Múltiplo de 2€:** Pagamento de canais por cabo no valor de 30,70€, arredondado a 2€ ficará a 32€, logo, o valor da poupança será de 1,30€.

**Múltiplo de 5€:** Carregamento do telemóvel no valor de 12,50€, arredondado a 5€ ficará a 17€, logo, o valor da poupança será de 4,50€.

**Múltiplo de 10€:** Prestação Crédito Habitação no valor de 221,40€, arredondado a 10€ ficará a 230€, logo, o valor da poupança será de 8,60€.

### 1.4.4. Seguros

O seguro é uma aplicação que tem por objectivo garantir a quitação de uma dívida do segurado, no caso, de algo correr mal, como morte, invalidez, desemprego involuntário, catástrofes naturais, acidentes rodoviários, entre outros.

O Banco Espírito Santo em parceria com a seguradora Tranquilidade apresenta diversos seguros divididos em três categorias: Seguros de Pessoas (vida, acidentes pessoais, saúde), de

Bens (incêndio, vidros, automóvel, roubo) e Responsabilidade (crédito, fidelidade, responsabilidade civil).

#### 1.4.4.1. BES auto

**Slogan:** “ O seu caminho seguro”

O seguro BES auto é um seguro automóvel que procura ser um seguro descomplicado, a um preço competitivo e que ainda bonifique os bons condutores que permaneçam com a BES seguros. Este seguro apresenta várias coberturas associadas à fórmula como: Auto Essencial, Auto *Standard*, Auto *Satandard* + Linha 0%, Auto *Maxi* e Auto Top. (anexo VII)

Este seguro atribui aos clientes, detentores do seguro automóvel uma série de benefícios:

- **Simplicidade** (pagamento do prémio por débito em conta, cobertura de protecções de todos os ocupantes para todas as fórmulas, entre outras).
- **Transparência** (indenização do veículo em caso de perda total, valores seguros automaticamente actualizados e sem agravamento do prémio por sinistros de furto, vandalismo, incêndio, protecção de ocupantes e quebra isolada de vidros).
- **Rapidez** (facilidade de contacto em caso de acidente através do contacto telefónico <sup>17</sup>24horas, rapidez no esclarecimento de dúvidas no processo de sinistro e assistência em viagem garantida pelo líder mundial do sector – *Europ Assistance*).
- **Qualidade** (bonificação desde o primeiro ano sem sinistros, opção de viatura em todas as fórmulas, possibilidade de bonificação para os bons condutores que se mantenham com o BES e indenização de um veículo novo à data do sinistro, em caso de perda total, durante os primeiros 24 meses de idade do veículo na fórmula Auto Top).

---

<sup>17</sup> N° Verde – 800 200418

#### 1.4.4.2. BES casa

**Slogan:** “Segura o seu lar”

O seguro BES casa é um seguro multirrisco para cobrir os riscos associados à casa. Com diferentes formulas associadas, desde a mais simples à mais completa sem que se necessite de declarar capitais, estando sempre actualizados. Este seguro possui quatro tipos de coberturas diferenciadas como: Essencial, *Maxi*, Top e Construção. (anexo VIII)

O BES coloca à disposição do cliente várias vantagens associadas:

- **Simplicidade** (indicação do numero de assoalhadas e código postal, em vez da tradicional, e por vezes complexa, indicação de capitais, limites e franquias simples, fixados em euros e pagamento, efectuado por débito em conta).
- **Transparência** (o *dossier* do cliente, pela sua transparência, permite-lhe saber tudo sobre o Seguro BES Casa, em caso de sinistro basta consultar o dossier sobre exclusões e o pagamento das despesas é feito de acordo com o *dossier* do cliente).
- **Rapidez** (o cliente poderá contactar qualquer agência BES para resolver qualquer assunto relativamente ao seguro de forma rápida e eficaz, ou então poderá comunicar por via telefónica para o serviço de assistência disponível 24 horas).
- **Qualidade** (*dossier* esclarece tudo sobre o seguro BES casa sendo assim uma garantia de qualidade e quatro fórmulas distintas de qualidade com coberturas inovadoras).

#### 1.4.4.3. BES *dental care*

**Slogan:** “Um sorriso seguro”

O BES *dental care* é um seguro puramente dedicado à medicina dentária. Esta solução inovadora garante o acesso a uma ampla rede de clínicas e médicos dentistas, quer em Portugal como em Espanha, com preços muito vantajosos e ainda, uma comparticipação das suas despesas. (anexo IX)

Este seguro atribui aos clientes, um vasto leque de vantagens:

- Rede alargada de dentistas em Portugal e Espanha (parceria com a *Dentinet* em Portugal e com a *Dentyred* em Espanha).
- Diversidade de actos médicos sem custos como consultas de rotina, consultas de urgência, destarizações e outros cuidados básicos sem qualquer custo.
- Comparticipação de 50% dos actos não gratuitos realizados na rede.
- Actos médicos a preços acessíveis.

#### 1.4.4.4. BES *dia-a-dia*

**Slogan:** “ O seguro que cobre até acidentes parvos”

Os acidentes são quase todos evitáveis, sobretudo os que acontecem com as crianças. É para estes acidentes que o BES criou um seguro totalmente inovador, com a maior cobertura do mercado e uma série de vantagens, que não só dão resposta à situação, como garantem o equilíbrio do quotidiano pós-acidente.

Este seguro BES *dia-a-dia* protege o seu cliente e respectiva família dos acidentes que podem surgir quando menos se espera (anexo X):

- Acidentes do quotidiano (quedas, queimaduras, cortes, entre outros).
- Atentados e agressões (assaltos).
- Acidentes clínicos (cirurgias, problemas com anestesia, entre outros).
- Catástrofes naturais e tecnológicas (tempestades, inundações, incêndios, sismos, quedas de aviões, entre outros).

#### 1.4.4.5. BES protecção salário

**Slogan:** “ Já pensou em fazer um seguro ao seu salário?”

O seguro BES protecção salário é um seguro que permite garantir a estabilidade económica, mesmo em momentos de maior dificuldade como os que estamos a atravessar. Este seguro faz todo o sentido nos dias de hoje, em que cada vez é mais difícil prever o dia de amanhã.

Para usufruir deste seguro é necessário ter uma idade entre os 18 e os 64 anos de idade, ter ordenado ou pensão domiciliado no BES, ter desempenhado uma actividade profissional nos últimos 12 meses e ter uma actividade profissional de pelo menos 16 horas por semana. Este produto confere aos seus clientes, possuidores do seguro protecção salário uma série de proveitos:

- **Inovador** (primeiro seguro para protecção de salário).
- **Oportuno** (em caso de desemprego e/ou baixa por doença ou acidente, o seguro é um complemento ao subsídio da Segurança Social. Na condição de o cliente trabalhar por conta própria, o seguro oferece a garantia de um rendimento que não está contemplado pelo regime obrigatório da Segurança Social).
- **Abrangente** (protecção suplementar para fazer face às despesas do cliente domiciliadas no BES, como a luz, telefone, internet, água e gás, mediante a fórmula adoptada).
- **Simples** (para fazer a subscrição do seguro protecção salário não requer a entrega de qualquer documentação específica).
- **Cómodo** (pagamento do prémio é feito por débito na conta e os sinistros podem ser participados rápida e comodamente pelo telefone).

Este seguro detém três fórmulas consoante a actividade profissional do cliente como: Salário *Standard*, Salário *Maxi* e Conta Própria. (anexo XI)

### **1.4.5. Serviços**

Os serviços bancários do Banco Espírito Santo destinam-se a todos os clientes com o intuito de prestar informações ou assistência de forma rápida e eficaz. Os serviços são disponibilizados de diversos modos e vão de encontro às necessidades dos clientes.

#### **1.4.5.1. BESchat**

O BESchat é um serviço via correio electrónico que proporciona aos seus clientes conseguir esclarecimentos sobre os produtos e serviços do Banco Espírito Santo.

#### **1.4.5.2. BESdirecto**

O BESdirecto é um serviço de atendimento telefónico que, de forma simples e segura permite fazer operações bancárias e obter aconselhamento sobre a oferta BES. A grande maioria das operações realizadas no BESdirecto Automático são gratuitas.

A utilização deste serviço é extremamente simples. O cliente poderá optar pelo serviço BESdirecto automático ou pelo serviço de atendimento personalizado (com um operador ao dispor do cliente, torna-se a melhor opção para esclarecimento de dúvidas).

#### **1.4.5.3. BESmobile**

Novo serviço de Banca do BES para clientes particulares, desenvolvido especificamente para a utilização através do telemóvel de modo a tirar o máximo partido das características do aparelho.

Para aderir ao BESmobile basta possuir um telemóvel com tecnologia (*iPhone* 3 ou superior ou *Android* 2.0 ou superior) que permita o acesso à Internet e ter uma adesão aos Canais Directos do BES. No momento de adesão ao serviço ter-lhe-á sido entregue um cartão com o número de adesão e matriz para assinatura de operações e ainda um código PIN. São estes códigos que também utiliza por exemplo para aceder e transaccionar no BESnet que lhe permitirão utilizar o BESmobile.

O BESmobile proporciona o cliente a realizar um vasto leque de operações tais como, consultas de conta, pagamentos e transferências, correio BESmobile, pagamento de cartões de crédito, alteração do PIN.

#### **1.4.5.4. BESnet**

O BESnet é um serviço prestado pelo Banco Espírito Santo exclusivamente para clientes particulares na qual poderá efectuar as suas operações bancárias com o máximo de conforto, sem ter que se deslocar ao balcão. Para aderir basta ter um computador com ligação à Internet e aceder ao portal do Banco ([www.bes.pt](http://www.bes.pt)).

O BESnet com a maior segurança<sup>18</sup> e disponibilidade 24 horas não tem custo de adesão nem qualquer mensalidade associada.

O cliente ao aderir ao serviço, poderá efectuar um vasto conjunto de operações, consultar as suas contas, os seus empréstimos, efectuar transferências, carregamentos, entre outras.

---

<sup>18</sup> O BES utiliza sistemas e tecnologias que respeitam os protocolos de segurança, garantindo a codificação dos dados de adesão, acesso e da informação disponibilizada, impedindo a sua utilização indevida por terceiros.



### **1.1. Conhecimento do Funcionamento da Actividade Bancária**

As duas primeiras semanas de estágio foram, fundamentalmente, destinadas à adaptação a uma nova experiência. Conheci as instalações, realizei tarefas que possibilitaram a aquisição de conhecimentos, nomeadamente, a realização e recepção de chamadas telefónicas, a utilização do sistema informático e o apoio ao atendimento ao público, e integrei-me no grupo de trabalho através do acompanhamento e apoio aos colegas e da interiorização das normas e regras do Banco.

### **1.2. Sistema Informático**

O sistema informático é uma ferramenta-chave para a concretização de qualquer tipo de acção no âmbito da actividade da instituição financeira, permitindo, em tempo real, um vasto leque de acções tais como: consulta de movimentos de conta; simulações; vinculação de clientes; transferências; cálculo de juros; observação de investimentos; requisição de cheques e cartões de crédito; projecção de documentos; extractos de conta; aplicações financeiras; comissões; anuidades; realiza um papel fundamental na afinidade do cliente com o Banco (contextualização do cliente) e consequente fidelização.

### **1.3. Atendimento e Contacto Telefónico**

De acordo com o supracitado, fui instruído a realizar e receber chamadas telefónicas e alertaram-me, desde logo, para as seguintes regras; atendimento até ao terceiro toque, identificação do funcionário (Ex: “Banco Espírito Santo, Bom Dia, fala João Pinto”), cumprimento ao cliente, identificação do cliente e conhecimento do motivo de contacto, agradecimento pelo contacto e caso não seja a pessoa indicada a prestar o atendimento, o reencaminhamento da chamada dando a respectiva justificação e, por fim, a indicação do nome da pessoa para quem será reencaminhada a chamada.

O atendimento telefónico foi a tarefa que mais vezes realizei durante o período de estágio, mas a que menos satisfação me ofereceu, visto que a maioria das chamadas telefónicas recebidas eram dirigidas aos meus colegas de trabalho, eu reencaminhava a ligação para o colega solicitado pelo cliente, ou caso o colega não se encontrasse disponível, assinalava o nome e o contacto telefónico do cliente para que mais tarde fosse contactado.

A pedido do gerente de balcão efectuava muitas vezes a ligação telefónica dos suspensos, ou seja, tudo o que estava a pagamento no dia (cheques, cobranças, letras, prestações CH e CI). Quando a conta não tem provisão para esse pagamento, fica em suspenso para análise do balcão, sendo os clientes posteriormente contactados para evitar saldo irregular (saldo devedor), solicitando que comparecessem na agência para regularizar esse saldo inferior.

Para além disto, através do telefone, ajudava os meus colegas de trabalho a realizar os seus contactos CRM (Conhecimento, Relação e Mudança) quinzenais. O CRM é uma Plataforma de Gestão da Relação com o cliente que contribuirá para aumentar quer o volume quer a qualidade das interações com os clientes do BES. Trata-se de um sistema de melhoria contínua, alimentado por *feedback* permanente.

No contacto telefónico com os clientes indicava sempre flexibilidade, tentando ser o mais claro e preciso possível no esclarecimento do conteúdo, sempre de uma forma simpática e respeitosa, agradecendo e disponibilizando-me para futuros contactos.

#### **1.4. Atendimento ao Público**

No que diz respeito ao atendimento ao público importa referir que a primeira imagem que o cliente tem do estagiário/colaborador é a que mais valor tem e, portanto, não convém desperdiçar oportunidades de negócio únicas.

Sempre que me dirigia a um cliente assumia uma postura de confiança, simpatia, cordialidade e respeito facilitando assim a comunicação. Cumprimentava o cliente, identificava-me, agradecia o tempo de espera (caso se aplicasse) e identificava o motivo da visita. Infelizmente na larga maioria das vezes não pude ajudar pois o cliente pretendia expor os assuntos com os meus colegas de trabalho.

As tarefas que realizei abrangiam a recepção de correio, os valores financeiros, as requisições de cheques, o auxílio de pagamentos e as consultas através da ATM e a atribuição de extractos bancários (única e exclusivamente a titulares da conta).

### **1.5. Acompanhamento de vendas de Produtos e Serviços**

No que concerne a vendas de produtos e serviços, não posso registar qualquer informação visto que foi uma das tarefas que não realizei devido à limitação do suporte informático que me foi atribuído. Sempre com controlo, acompanhei vendas de produtos e serviços tais como: aberturas de contas<sup>19</sup>; depósitos a prazo; simulações; seguros; activação de serviços e cancelamento de contas.

### **1.6. Envio de Correio Interno e Externo**

No Banco Espírito Santo existem dois tipos de correspondência, a externa e a interna. A correspondência interna diz respeito ao correio enviado e recepcionado entre balcões ou agências e trata-se de um envelope formato A4 onde é preenchido o nome e o número da agência na fracção de quem envia (remetente) e na fracção de quem recebe (destinatário). De realçar a facilidade de preenchimento e o modo prático, eficaz e de baixo custo, visto que o mesmo envelope dá para reutilizar até 30 vezes. (anexo XII)

Para além do envio do correio interno, uma das actividades propostas, foi o envio de correio externo que consistia na redacção de cartas em situações de não concretização de chamadas telefónicas por ausência de contacto telefónico ou por falta de atendimento. (anexo XIII)

### **1.7. Depósitos Directos**

Trata-se de uma forma simples, rápida e eficaz de depósito em numerário e cheques sem que se fique à espera da vez do cliente para depositar. Basta preencher correctamente o Talão de Depósito, que constem dados como; Nome do titular a depositar, morada, código postal, data, balcão, Nº de conta, a importância numérica e por extenso e se também desejarem cheques basta introduzir o número de cheque, a entidade sacada, a localidade e importância.

Este talão deverá ser sempre assinado e só permite depósitos em euros até um máximo de dez mil euros. Posteriormente, destacando, a terceira<sup>a</sup> via (apenas esta) do Talão de Depósito, que servirá para controlo até confirmação do depósito, efectuado pelo banco. Os envelopes, depois de convenientemente fechados, deverão ser introduzidos, pelo próprio depositante, nos receptáculos específicos para o sistema “DD – Depósito Directo” e “Depósito Cofre Nocturno/Diurno”, existentes no balcão. (anexo XIV)

---

<sup>19</sup> Abertura de conta é o primeiro passo para uma relação entre cliente e Banco

Aquando de maior fluxo de clientes ao Balcão de forma directa ou pessoal os questionava se queriam ajuda no preenchimento de depósitos directos afim de não desperdiçarem tempo. Inicialmente, por desconhecimento ou desconfiança, não aderiam, preferindo aguardar mais uns minutos. Com o passar das semanas, começaram a confiar em mim por ser uma cara de referência do balcão. Por norma, não prestava serviços a empresas, pois o depositante necessitava de um comprovativo assinado e carimbado, que eu não tinha autorização para disponibilizar.

### **1.8. Arquivo de Cheques e Levantamento**

O arquivo de cheques foi das primeiras tarefas que realizei durante os três meses de estágio. Quando o correio chegava ao balcão, quase diariamente, chegavam cheques, para um posterior levantamento. Ao receber os cheques ou livros de cheques (usualmente utilizado pelas empresas) conferia junto da folha anexa aos cheques a totalidade dos mesmos. Seguidamente agrafava atrás a respectiva requisição e carimbava (com data de recepção) os envelopes com os cheques lá dentro. A folha anexa era também carimbada e arquivadas numa capa com o nome de “Pasta das Listagens que Acompanham Livros/Cheques”. Os cheques eram arrumados numa gaveta própria por ordem alfabética com o propósito de o levantamento dos cheques ser realizado de forma mais rápida.

Aquando o cliente passava no balcão para receber os cheques tinha sempre o cuidado de rectificar tudo ao pormenor com receio que fossem para a pessoa errada. Pedia a identificação do cliente, conferia a contra assinatura apresentada na requisição agrafada aos cheques, caso não seja o próprio ou titular da conta não concedia os cheques assinalando como “Não Admitido”.

### **1.9. Alteração do *Marchandising***

Consiste em criar um ambiente envolvente, cativante e apelativo no ponto de venda. Este passa pela organização estética do espaço onde o produto está á disposição do *target*, como por exemplo, vitrinas, inserção de um fundo musical compatível com o *target* e oferta de brindes que divulguem o produto. Estes publicam o produto pelo facto de darem a conhecer o nome da marca, o logótipo e o *slogan*. Para além disso poderão divulgar dados para um posterior contacto.

“*Merchandising é qualquer técnica, acção ou material promocional usado no ponto-de-venda que proporcione informação e melhor visibilidade a produtos, marcas ou serviços, com o propósito de motivar e influenciar as decisões de compra dos consumidores*” (Blessa, Regina, 2001:76).

O Banco Espírito Santo, mostra-se fortemente interessado em apostar no *Marchandising*, visto que a partir desta técnica bastante utilizada na actualidade, se pode aumentar as vendas por impulso, criar um elo de ligação entre a propaganda e o produto, atrair a atenção do consumidor, apresentar o produto de forma mais atraente e realizar melhor a promoção e identificação da marca ou produto.

Mensalmente chegava o *Marchandising* do balcão onde eu tinha por tarefa dispor ou substituir cartazes antigos possuindo o cuidado de ler os locais estratégicos a ser colocado cada tipo de produto. Por norma o BES através desta técnica apresentava dois produtos distintos, um com mais relevância que o outro.

### **1.10. Reuniões Semanais**

Todas as segundas ou terças-feiras eram convocadas reuniões semanais pelo gerente de balcão, com a intenção de circunscrever as estratégias para a actividade comercial e estimular a equipa a concretizar os objectivos propostos pela instituição durante a semana. Nestas reuniões aprendi bastante como saber lidar com a pressão e as estatísticas das vendas de produtos e a captação de recursos.

## Reflexão Final

No princípio do estágio curricular tinha a perfeita percepção que a minha margem de actuação, numa instituição tão conceituada como o Banco Espírito Santo, seria limitada e o meu essencial objectivo seria anexar conhecimentos e examinar as metodologias de trabalho.

Com o desenrolar do estágio, comecei a compreender o porquê de os conhecimentos adquiridos, durante o meu percurso académicos seriam tão indispensáveis para o êxito do meu estágio, não desprezando a formação pessoal e cívica ao longo da vida, pois é primordial procurar sempre o conhecimento, a versatilidade e a vontade de trabalhar.

Integrar uma equipa de trabalho na sua totalidade é uma experiência fundamental porque, principalmente numa área tão importante na nossa sociedade como é a Banca, tem de existir muito diálogo, coordenação e saber gerir os pequenos conflitos internos para que o trabalho de cada um corra da melhor forma.

Foi com bastante orgulho que pude testar as minhas capacidades enquanto estagiário e ter contacto directo com o público cada vez mais rigoroso em que todos os dias existia uma situação diferente. Não é fácil e existe muita pressão mas foi um trabalho que fiz com gosto e com o qual me identifiquei bastante.

Concluo assim, mais uma etapa essencial da minha vida que me possibilitará observar de forma afirmativa os múltiplos obstáculos que me irão surgir ao longo do meu percurso profissional. Admito assim, que será um trabalho árduo mas com determinação e força de vontade tudo se pode vir a realizar.

## Bibliografia

BLESSA, Regina (2001), *Merchandising no Ponto-de-Venda*, Atlas Editora, São Paulo.

CURY, António (2000), *Organização e métodos: uma visão holística*, Atlas Editora, São Paulo.

DAMAS, Carlos, Ataíde, Augusto (2004), *O Banco Espírito Santo – “ Uma dinastia financeira portuguesa ”*. Banco Espírito Santo, Centro de Estudos da História do BES, Lisboa.

LAMPREIA, J. Martins (1998). *Comunicação Empresarial – As Relações Públicas na Gestão*, Texto Editora, Lisboa.

LINDON, Denis, et. Al (1999). *Mercator XXI – Teoria e prática do Marketing*, Publicações Dom Quixote, Lisboa.

KOTLER, Philip (2000), *Administração de Marketing*, Prentice Hall, São Paulo.

KOTLER, Philip (2009) *Marketing para o século XXI – Como criar, conquistar e dominar os mercados*, Ediouro, São Paulo.

PIRES, Aníbal (1991), *Marketing, Conceitos, Técnicas e Problemas de Gestão*, Editora Verbo, Lisboa.

PIRES, Aníbal (1994), *Marketing, Difusão Cultural*, Editora Verbo, Lisboa.

## **Webgrafia**

[www.banco-brasil.com](http://www.banco-brasil.com), consultado a 8 de Dezembro, 2011

[www.bes.pt](http://www.bes.pt), consultado ao longo do estágio, 2011

[www.bportugal.pt](http://www.bportugal.pt), consultado ao longo do estágio, 2011

[www.ine.pt](http://www.ine.pt), consultado a 20 de Novembro, 2011

[www.isp.pt](http://www.isp.pt), consultado ao longo do estágio, 2011

[www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org), consultado de 6 de Novembro a 18 de Dezembro, 2011

## **Outras Fontes**

SANTO, Espírito (2009), Relatório de Contas

<b>Designação</b>	<b>Conta BES Jovem</b>
<b>Condições de Acesso</b>	Conta exclusivamente titulada por pessoa singular menor, com idade compreendida entre os 12 e os 17 anos, representada pelo seu Representante Legal, salvo se emancipado pelo casamento.
<b>Modalidade</b>	Depósito à Ordem.
<b>Meios de movimentação</b>	A movimentação da conta terá que ser efectuada através do seu Representante Legal. Movimentação a débito e crédito efectuada junto da caixa, no Balcão. Ordens de transferência Cartão de débito – a partir dos 16 anos
<b>Moeda</b>	Euro.
<b>Montante</b>	Montante mínimo de abertura: 50 Euros.
<b>Taxa de remuneração</b>	Não aplicável. Alterações de acordo com Preçário BES.
<b>Cálculo de juros</b>	Não aplicável.
<b>Pagamento de juros</b>	Não aplicável.
<b>Regime fiscal</b>	Não aplicável.
<b>Comissões e despesas</b>	Não aplicável. Alterações de acordo com Preçário BES.
<b>Facilidades de descoberto</b>	Não aplicável. Alterações de acordo com Preçário BES.
<b>Ultrapassagem de crédito</b>	Não aplicável. Alterações de acordo com Preçário BES.
<b>Outras condições</b>	Não aplicável.
<b>Fundo de Garantia de Depósitos</b>	Os depósitos constituídos no BES beneficiam da garantia de reembolso prestada pelo Fundo de Garantia de Depósitos sempre que ocorra a indisponibilidade dos depósitos por razões directamente relacionadas com a sua situação financeira. O Fundo de Garantia de Depósitos garante o reembolso até ao valor máximo de 100.000,00 Euros* por cada depositante. No cálculo do valor dos depósitos de cada depositante considera-se o valor do conjunto das contas de depósito na data em que se verificou a indisponibilidade de pagamento, incluindo os juros e, para os saldos dos depósitos, em moeda estrangeira, convertendo em Euros ao câmbio da referida data. Para informações complementares o Cliente deverá consultar o endereço <a href="http://www.fgd.bportugal.pt">www.fgd.bportugal.pt</a> . * Até 31 de Dezembro de 2011, nos termos do DL 211-A/2008, de 03 de Novembro.
<b>Instituição depositária</b>	Banco Espírito Santo, S.A. Para quaisquer informações adicionais, o Cliente deverá dirigir-se a uma agência do BES ou contactar o BES através do BESdirecto 707 24 7 365 ou pela internet em <a href="http://www.bes.pt">www.bes.pt</a> .
<b>Validade de condições</b>	Não aplicável.

<b>Designação</b>	<b>Conta BES 100%</b>																				
<b>Condições de acesso</b>	<b>Pessoas Singulares</b> , maiores, residentes e não residentes.																				
<b>Modalidade</b>	Depósito à Ordem com vertente poupança associada.																				
<b>Meios de movimentação</b>	Cartão de Débito Cartão de Crédito Cheques Ordens de transferência Canais directos do BES, mediante adesão do cliente																				
<b>Moeda</b>	Euro																				
<b>Montante</b>	Montante mínimo de abertura: 250 Euros																				
<b>Taxa de remuneração</b>	Conta D/O: Não Aplicável. Vertente Poupança: <table border="1" data-bbox="454 724 1323 1176"> <thead> <tr> <th><b>Montante</b></th> <th><b>TANB</b> (Taxa Anual Nominal Bruta)</th> <th><b>TANL</b> (Taxa Anual Nominal Líquida)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt; 1.000€</td> <td>0,000%</td> <td>0,000%</td> </tr> <tr> <td>=&gt; 1.000€ a &lt;5.000€</td> <td>0,050%</td> <td>0,039%</td> </tr> <tr> <td>=&gt; 5.000€ a &lt;25.000€</td> <td>0,150%</td> <td>0,118%</td> </tr> <tr> <td>=&gt; 25.000€ a &lt;40.000€</td> <td>0,300%</td> <td>0,236%</td> </tr> <tr> <td>=&gt;40.000€</td> <td>0,400%</td> <td>0,314%</td> </tr> </tbody> </table>			<b>Montante</b>	<b>TANB</b> (Taxa Anual Nominal Bruta)	<b>TANL</b> (Taxa Anual Nominal Líquida)	< 1.000€	0,000%	0,000%	=> 1.000€ a <5.000€	0,050%	0,039%	=> 5.000€ a <25.000€	0,150%	0,118%	=> 25.000€ a <40.000€	0,300%	0,236%	=>40.000€	0,400%	0,314%
<b>Montante</b>	<b>TANB</b> (Taxa Anual Nominal Bruta)	<b>TANL</b> (Taxa Anual Nominal Líquida)																			
< 1.000€	0,000%	0,000%																			
=> 1.000€ a <5.000€	0,050%	0,039%																			
=> 5.000€ a <25.000€	0,150%	0,118%																			
=> 25.000€ a <40.000€	0,300%	0,236%																			
=>40.000€	0,400%	0,314%																			
<b>Cálculo de Juros</b>	Conta D/O: Não Aplicável. Vertente Poupança: A base de cálculo para a taxa de juro é de 360 dias. Não há arredondamento de taxa.																				
<b>Pagamento de Juros</b>	Conta D/O: Não Aplicável. Vertente Poupança: Cálculo de juros diário com pagamento mensal.																				
<b>Regime Fiscal</b>	Facilidade de Descoberto e Ultrapassagem de Crédito sujeitos a Imposto do Selo sobre abertura de contrato de 0,04%; Imposto do Selo sobre juros e Comissão de Gestão à taxa de 4 %  Juros credores da vertente de poupança passíveis de Imposto sobre Rendimentos (IRS/ IRC) à taxa de 21,5% (Continente e Região Autónoma da Madeira).																				
<b>Comissões e despesas</b>	<u>Comissão de Gestão</u> : € 3,98/mês a cobrar mensalmente de acordo com a data aniversário da conta. Isenção da comissão de gestão caso a vertente DO se encontre associada a uma das seguintes condições: . Ordenado domiciliado no BES (consideram-se domicilições apenas as transferências electrónicas interbancárias do tipo 08, para pagamento de salários, de valor igual ou superior a €500) e pagar as compras com cartões BES (débito ou crédito), num valor igual ou superior a €50 por mês (excluem-se nomeadamente, levantamentos a débito ou a crédito, pagamento de serviços ou carregamentos de telemóveis); . Pensão domiciliada no BES (consideram-se domicilições apenas as transferências																				

	electrónicas interbancárias do tipo 11, para pagamento de pensões, de valor igual ou superior a €250); . Detenção cumulativa de 4 produtos BES de entre: PPR's (saldo mínimo de €150), Planos BES, 2 ou mais Autorizações de Débito em Conta e Seguros BES (excluem-se os seguintes seguros: Saúde Dentalcare, Cartão Saúde nº 1, Protecção Vida e Vida Parceiro e todos os seguros de protecção ao crédito) e efectuar compras com cartões BES (débito ou crédito), num valor igual ou superior a €50 por mês (excluem-se nomeadamente, levantamentos a débito ou a crédito, pagamento de serviços ou carregamentos de telemóveis).										
<b>Facilidades de descoberto</b>	Sujeito a aprovação comercial e mediante contrato a celebrar para o efeito.  <u>Descoberto Autorizado em conta por Domiciliação de Ordenado:</u> TAN de 12,500%. Exemplo: TAEG de 13,5% para um limite € 1.500 e um prazo de 3 meses renováveis, calculada de acordo com o DL 133/2009: pressupondo a utilização integral do limite de crédito durante 3 meses, totalizando €1.548,75.  <u>Descoberto Autorizado em conta sem Domiciliação de Ordenado:</u> TAN de 15,500% Exemplo: TAEG de 18,3% para um limite € 1.500 e um prazo de 3 meses renováveis, calculada de acordo com o DL 133/2009: pressupondo a utilização integral do limite de crédito durante 3 meses, totalizando €1.563,60.  <u>Condições de Utilização:</u> Sempre que a Conta não apresente saldo disponível, será utilizado, automaticamente, o Descoberto concedido. Cálculo de juros: Admitindo sempre um mês com 30 dias e um ano de 360 dias (Base: 30/360). Data de pagamento de juros: Os juros serão cobrados com a periodicidade acordada com o cliente, mediante débito na Conta.  Alterações de acordo com Preçário BES.										
<b>Ultrapassagem de crédito</b>	<u>Ultrapassagem de crédito:</u>  Pagamento sujeito a aceitação do Banco. Comissão por movimento sem provisão: quando o saldo da DO seja devedor:  <u>Particulares:</u>  Quando o saldo da DO seja devedor em nº igual ou superior a 1 dia, há lugar à cobrança de €10. A comissão é cobrada por cada entrada em Saldo Devedor no mês civil imediatamente posterior à ocorrência dos saldos devedores. Gera juros devedores, à taxa de 27% (TAN).  <u>ENI (Empresário em Nome Individual):</u>  <table border="1" data-bbox="699 1459 1105 1621"> <thead> <tr> <th>Dias</th> <th>Euros (Min/Max)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entre 0 e 2 dias</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>Entre 3 e 10 dias</td> <td>17,50</td> </tr> <tr> <td>Entre 10 e 20 dias</td> <td>35,00</td> </tr> <tr> <td>Mais de 20 dias</td> <td>50,00</td> </tr> </tbody> </table>	Dias	Euros (Min/Max)	Entre 0 e 2 dias	0,00	Entre 3 e 10 dias	17,50	Entre 10 e 20 dias	35,00	Mais de 20 dias	50,00
Dias	Euros (Min/Max)										
Entre 0 e 2 dias	0,00										
Entre 3 e 10 dias	17,50										
Entre 10 e 20 dias	35,00										
Mais de 20 dias	50,00										
<b>Outras condições</b>	A Conta à Ordem tem uma vertente de poupança associada.  Entre a Conta D/O e a Vertente Poupança existe um mecanismo de movimentação, de acordo com as <b>modalidades escolhidas pelo Cliente:</b>  <b><u>1.Opcão Variável:</u> Transferência automática de montante variável da Conta D/O para a Vertente Poupança com possibilidade de retorno. (1)</b>										

Modalidades	Regras de utilização
Datas fixas no mês para execução da transferência. <b>(2)</b>	O Cliente poderá fixar, no máximo, 4 datas para a execução das transferências da Conta D/O para a Vertente Poupança.
Valor da transferência da Conta D/O para a Vertente Poupança. <b>(3)</b>	O Cliente poderá fixar um saldo $\geq$ €1.000.
Montante a transferir da Conta D/O para a Vertente Poupança.	Múltiplos de €100.
Valor da transferência da Vertente Poupança para a Conta D/O.	Transferência em múltiplos de €100 até satisfazer a condição para reposicionamento do saldo de regularização da Conta D/O no caso de apresentar um descoberto accidental ou do saldo ser inferior ao saldo mínimo referido no campo “montante”. Caso a Vertente Poupança não disponha de montantes que sejam múltiplos de €100, será debitada pelo valor existente e necessário à regularização da Conta D/O.

**2.Opcão Fixa: Transferência automática de montante fixo da Conta D/O para a Vertente Poupança com possibilidade de retorno. (1)**

Modalidades	Regras de utilização
Data fixa no mês para execução da transferência. <b>(2)</b>	Qualquer dia do mês.
Valor da transferência da Conta D/O para a Vertente Poupança. <b>(3)</b>	Mínimo €50.
Valor da transferência da Vertente Poupança para a Conta D/O.	Transferência em múltiplos de €100 até satisfazer a condição para reposicionamento do saldo de regularização da Conta D/O no caso de apresentar um descoberto accidental ou do saldo ser inferior ao saldo mínimo referido no campo “montante”. Caso a Vertente Poupança não disponha de montantes que sejam múltiplos de €100, será debitada pelo valor existente e necessário à regularização da Conta D/O.

**3.Modalidade Sem Transferência Automática**

- Não prevê qualquer tipo de transferência automática entre a Conta D/O e a Vertente Poupança. O Cliente poderá livremente efectuar qualquer transferência entre a Conta D/O e a Vertente Poupança.

**Notas:**

- (1) - Em qualquer caso, o Cliente pode sempre, a qualquer momento, efectuar transferências entre a D/O e a Vertente Poupança.  
 (2) - A fixação da data para a transferência periódica deve ter em conta o n.º de dias do mês de Fevereiro.  
 (3) - No caso das transferências automáticas da Conta D/O para a Vertente Poupança, o saldo a partir do qual se deve efectuar a transferência é o Saldo Disponível.

A subscrição da Conta dá acesso aos seguintes produtos:  
 Cartão BES Duo e/ ou BES Verde, BESdirecto.

Adicionalmente, o Cliente poderá, ainda, aderir aos seguintes produtos:  
 Cartão Pocket BES, Cartão BES Gold, BESnet, Descoberto Autorizado – sujeito a aprovação comercial, Domiciliação de Despesas Periódicas.

<b>Fundo de Garantia de Depósitos</b>	<p>Os depósitos constituídos no BES beneficiam da garantia de reembolso prestada pelo Fundo de Garantia de Depósitos sempre que ocorra a indisponibilidade dos depósitos por razões directamente relacionadas com a sua situação financeira. O Fundo de Garantia de Depósitos garante o reembolso até ao valor máximo de 100.000,00 Euros* por cada depositante. No cálculo do valor dos depósitos de cada depositante considera-se o valor do conjunto das contas de depósito na data em que se verificou a indisponibilidade de pagamento, incluindo os juros e, para os saldos dos depósitos, em moeda estrangeira, convertendo em Euros ao câmbio da referida data. Para informações complementares o Cliente deverá consultar o endereço <a href="http://www.fgd.bportugal.pt">www.fgd.bportugal.pt</a>.</p> <p>* Até 31 de Dezembro de 2011, nos termos do DL 211-A/2008, de 03 de Novembro.</p>
<b>Instituição depositária</b>	<p>Banco Espírito Santo, S.A. Para quaisquer informações adicionais o Cliente deverá dirigir-se a uma Agência do BES ou contactar o BES através do BESdirecto 707 24 7 365, Linha 360º através do 707 300 360, ou pela Internet em <a href="http://www.bes.pt">www.bes.pt</a></p>
<b>Validade das condições</b>	<p>Não aplicável.</p>

**FICHA DE INFORMAÇÃO NORMALIZADA  
POUPANÇA BES 18.31**

<b>1. Designação</b>	POUPANÇA BES 18.31
<b>2. Condições de acesso</b>	Ser titular de uma conta D/O no Banco, na mesma moeda, em que pretende a subscrição do C/P.
<b>3. Modalidade</b>	Conta Poupança.
<b>4. Prazo</b>	4 Anos Data de início:  _ _ / _ _ / _ _ _ _  Data de vencimento:  _ _ / _ _ / _ _ _ _  Data-valor de reembolso de capital:  _ _ / _ _ / _ _ _ _
<b>5. Mobilização antecipada</b>	- As mobilizações antecipadas podem ser totais ou parciais, efectuadas a qualquer momento. - As mobilizações antecipadas, totais ou parciais antes do final do prazo do produto, implicam: . a penalização total dos juros desse período vincendos e não pagos e . a perda da bonificação do período seguinte adquirida por cumprimento do plano de entregas mensais;
<b>6. Renovação</b>	Não Aplicável.
<b>7. Moeda</b>	Euro (EUR).
<b>8. Montante</b>	- Montante mínimo de Abertura: Não Aplicável; - Montante mínimo para Entrega Mensal/ Reforço: EUR 10,00; - Montante máximo para Entrega Mensal/ Reforço: EUR 325,00; - Montante máximo de Entrega Anual Total : EUR 3 900,00 - Montante mínimo para Mobilização: Não aplicável.
<b>9. Reforços</b>	- É permitida a entrega adicional de montantes, a qualquer momento até ao montante máximo de entrega anual do contrato; - A taxa de juro a aplicar aos fundos será a que estiver em vigor para a C/P, sendo que os juros produzidos pelas entregas ao longo do prazo serão calculados à taxa proporcional.
<b>10. Taxa de remuneração</b>	Taxa Juro Anual Bruta: 3,000% Taxa Juro Anual Líquida: 2,355%  A esta taxa base será acrescida uma bonificação anual de 0,25%, em caso de cumprimento do plano de entregas (12 entregas mensais/ano), aplicável ao ano seguinte e acumulável. O máximo de bonificação acumulada no final do prazo é de 0,75%.
<b>11. Regime de capitalização</b>	Aplicável.
<b>12. Cálculo de juros</b>	Base de cálculo 360 dias, sem arredondamento e com base no saldo diário do contrato.
<b>13. Pagamento de juros</b>	Os juros serão pagos anualmente ou no vencimento, por crédito do respectivo valor na Conta C/P.
<b>14. Regime fiscal</b>	- Os juros obtidos estão sujeitos a retenção na fonte de imposto sobre o rendimento para os depósitos a prazo, à taxa que estiver em vigor no momento em que forem creditados. - À data de abertura do Depósito, o rendimento obtido está sujeito a retenção na fonte de Imposto sobre o Rendimento à taxa de 21,50% (Continente e Região Autónoma da Madeira) e 17,20% (Região Autónoma dos Açores).

<b>15.</b>	<b>Outras condições</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não é permitida negociação de taxa ou de prazo.</li> <li>- A Bonificação alcançada é aplicada à taxa de juro do período seguinte, excepto a bonificação do último ano, que é aplicada ao próprio ao, antes do vencimento;</li> <li>- Existe a Possibilidade De Entregas Extraordinárias De Compensação para o cumprimento anual das 12 entregas.</li> </ul>
<b>16.</b>	<b>Garantia de capital</b>	Garantia da totalidade do capital quer no seu vencimento, quer no caso de mobilização antecipada.
<b>17.</b>	<b>Fundo de Garantia de Depósitos</b>	<p>Os depósitos constituídos no BES beneficiam da garantia de reembolso prestada pelo Fundo de Garantia de Depósitos sempre que ocorra a indisponibilidade dos depósitos por razões directamente relacionadas com a sua situação financeira. O Fundo de Garantia de Depósitos garante o reembolso até ao valor máximo de 100.000,00 Euros* por cada depositante. No cálculo do valor dos depósitos de cada depositante considera-se o valor do conjunto das contas de depósito na data em que se verificou a indisponibilidade de pagamento por parte desta, incluindo os juros e, para os saldos dos depósitos, em moeda estrangeira, convertendo em Euros ao câmbio da referida data.</p> <p>Para informações complementares o Cliente deverá consultar o endereço <a href="http://www.fgd.pt">www.fgd.pt</a>.</p> <p>* Até 31 de Dezembro de 2011, nos termos do DL 211-A/2008, de 03 de Novembro.</p>
<b>18.</b>	<b>Instituição depositária</b>	<p>Banco Espírito Santo, S.A.</p> <p>Para quaisquer informações adicionais, o Cliente deverá dirigir-se a uma agência do BES ou contactar o BES através da Linha de atendimento BESdirecto 707 24 7 365, disponível 24 horas por dia (com serviço de atendimento personalizado entre as 8 horas e as 24 horas) ou pela internet em <a href="http://www.bes.pt">www.bes.pt</a>.</p>
<b>19.</b>	<b>Validade das condições</b>	A presente data.

N.º Conta D.O. Suporte:

NIF:

Declaro que recebi e tomei conhecimento das condições constantes da FIN.

Assinatura(s) (\*)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(\*) Assinatura(s) semelhante(s) à(s) que consta(m) no Impresso de Abertura de Conta



<b>14.</b>	<b>Regime fiscal</b>	Os juros obtidos estão sujeitos a retenção na fonte de imposto sobre o rendimento para os depósitos a prazo, à taxa que estiver em vigor no momento em que forem creditados. À data de abertura do Depósito, o rendimento obtido está sujeito a retenção na fonte de Imposto sobre o Rendimento à taxa de 21,5% (Continente e Região Autónoma da Madeira) e 17,20% (Região Autónoma dos Açores). O BES não assume qualquer responsabilidade por eventuais perdas de rentabilidade decorrentes de alteração do regime fiscal.
<b>15.</b>	<b>Outras condições</b>	A menos que manifeste a sua oposição junto do Banco, até ao dia útil imediatamente anterior à data de vencimento do D/P Nova Conta Rendimento CR/Nova Conta Rendimento CR Júnior, o montante do reembolso creditado na conta D/O será aplicado num novo depósito a prazo, o Depósito a Prazo 6M/ Depósito a Prazo 6 Meses Júnior.  Em data próxima à data de vencimento da Nova Conta Rendimento CR/Nova Conta Rendimento CR Júnior, o Cliente receberá um aviso de vencimento, com antecedência suficiente para que possa exercer a opção de não constituição do novo Depósito a Prazo 6 Meses / Depósito a Prazo 6 Meses Júnior.
<b>16.</b>	<b>Garantia de capital</b>	Garantia da totalidade do capital quer no seu vencimento, quer no caso de mobilização antecipada.
<b>17.</b>	<b>Fundo de Garantia de Depósitos</b>	Os depósitos constituídos no BES beneficiam da garantia de reembolso prestada pelo Fundo de Garantia de Depósitos sempre que ocorra a indisponibilidade dos depósitos por razões directamente relacionadas com a sua situação financeira. O Fundo de Garantia de Depósitos garante o reembolso até ao valor máximo de 100.000,00 Euros* por cada depositante. No cálculo do valor dos depósitos de cada depositante considera-se o valor do conjunto das contas de depósito na data em que se verificou a indisponibilidade de pagamento por parte desta, incluindo os juros e, para os saldos dos depósitos, em moeda estrangeira, convertendo em Euros ao câmbio da referida data. Para informações complementares o Cliente deverá consultar o endereço <a href="http://www.fgd.pt">www.fgd.pt</a> . * Até 31 de Dezembro de 2011, nos termos do DL 211-A/2008, de 03 de Novembro.
<b>18.</b>	<b>Instituição depositária</b>	Banco Espírito Santo, S.A. Para quaisquer informações adicionais, o Cliente deverá dirigir-se a uma agência do BES ou contactar o BES através do BESDirecto 707 24 7 365, disponível 24 horas por dia (com serviço de atendimento personalizado entre as 8 horas e as 24 horas) ou pela internet em <a href="http://www.bes.pt">www.bes.pt</a> .
<b>19.</b>	<b>Validade das condições</b>	A presente data.

N.º Conta D.O. Suporte:

NIF:

Declaro que recebi e tomei conhecimento das condições constantes das Fichas de Informação Normalizada relativas aos depósitos Nova Conta Rendimento CR/ Nova Conta Rendimento CR Júnior e Depósito a Prazo 6M / Depósito a Prazo 6 Meses Júnior.

Assinatura(s) (\*)

\_\_\_\_\_

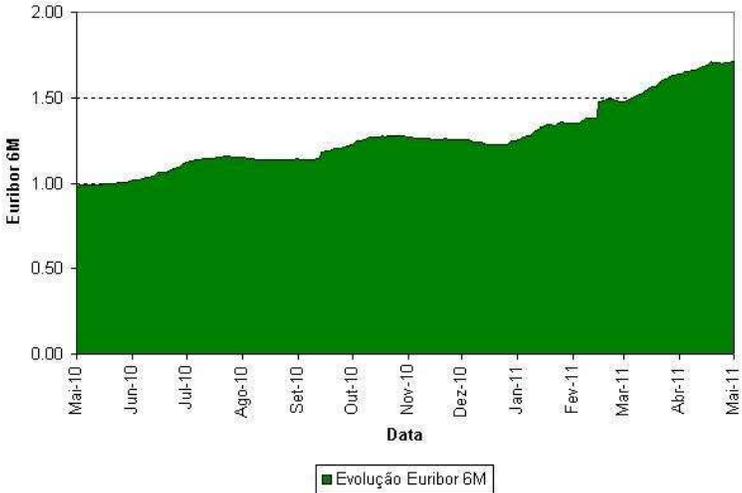
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(\*) Assinatura(s) semelhante(s) à(s) que consta(m) no Impresso de Abertura de Conta

### FICHA DE INFORMAÇÃO NORMALIZADA DEPÓSITO A PRAZO 6M

<b>1. Designação</b>	Depósito a Prazo 6 Meses/ Depósito a Prazo 6 Meses Júnior
<b>2. Condições de acesso</b>	Clientes Particulares, ENI's e Empresas pertencentes ao segmento Negócios, não residentes e residentes em Portugal. Clientes titulares do depósito a prazo Nova Conta Rendimento CR/ Nova Conta Rendimento CR Júnior.
<b>3. Modalidade</b>	Depósito a prazo.
<b>4. Prazo</b>	Data de início: data de vencimento do depósito a prazo Nova Conta Rendimento CR/ Nova Conta Rendimento CR Júnior. Data de vencimento e Data-valor de reembolso de capital: 6 meses após a data de início do Depósito a Prazo 6M/ Depósito a Prazo 6 Meses Júnior, renovando automaticamente por número indeterminado de períodos, se nada for ordenado em contrário ao Banco pelo Cliente até ao dia útil imediatamente anterior à data de vencimento.
<b>5. Mobilização antecipada</b>	São permitidas mobilizações antecipadas, totais e parciais, a qualquer momento, com penalização total dos juros vencidos e não pagos.
<b>6. Renovação</b>	Automática por número indeterminado de períodos.
<b>7. Moeda</b>	Euro (EUR).
<b>8. Montante</b>	Mínimo de abertura: EUR 1.000; Mínimo para reforço: Não aplicável; Mínimo de manutenção: EUR 1.000; Mínimo para cálculo de juros: Não aplicável.
<b>9. Reforços</b>	Não aplicável.
<b>10. Taxa de remuneração</b>	A taxa de juro a aplicar é indexada à taxa Euribor a 6 meses menos 0,25%, fixada no início de cada semestre.  A convenção para cálculo de juros é ACT/360.  TANB - EURIBOR a 6 M – 0,25%  Euribor 6M: Taxa de juro Euribor a 6 meses determinada pela EBF (European Banking Federation). Para mais informação consulte: <a href="http://www.euribor-ebf.eu">www.euribor-ebf.eu</a> .  O presente gráfico apresenta a evolução histórica da taxa de juro Euribor 6M nos últimos 12 meses (18 de Maio de 2010 a 18 de Maio de 2011):

		 <p style="text-align: center;">■ Evolução Euribor 6M</p> <p style="text-align: center;">FONTE: Gráfico elaborado com base na informação da Bloomberg</p> <p>Os valores constantes no gráfico constituem dados passados não garantindo rentabilidade futura. Os valores apresentados não consideram eventuais encargos fiscais ou outros suportados pelo Cliente.</p>
<b>11.</b>	<b>Regime de capitalização</b>	Não aplicável.
<b>12.</b>	<b>Cálculo de juros</b>	Os juros serão calculados com base na convenção de mercado actual/360, correspondente ao número de dias efectivamente decorridos no período a que se refere o cálculo do juro corrido do depósito e a um ano de 360 dias, sem arredondamento e com base no saldo diário do D/P.
<b>13.</b>	<b>Pagamento de juros</b>	Semestral.
<b>14.</b>	<b>Regime fiscal</b>	Os juros obtidos estão sujeitos a retenção na fonte de imposto sobre o rendimento para os depósitos a prazo, à taxa que estiver em vigor no momento em que forem creditados. À data de abertura do Depósito, o rendimento obtido está sujeito a retenção na fonte de Imposto sobre o Rendimento à taxa de 21,5% (Continente e Região Autónoma da Madeira) e 17,20% (Região Autónoma dos Açores). O BES não assume qualquer responsabilidade por eventuais perdas de rentabilidade decorrentes de alteração do regime fiscal.
<b>15.</b>	<b>Outras condições</b>	Não aplicável
<b>16.</b>	<b>Garantia de capital</b>	Garantia da totalidade do capital quer no seu vencimento, quer no caso de mobilização antecipada.
<b>17.</b>	<b>Fundo de Garantia de Depósitos</b>	Os depósitos constituídos no BES beneficiam da garantia de reembolso prestada pelo Fundo de Garantia de Depósitos sempre que ocorra a indisponibilidade dos depósitos por razões directamente relacionadas com a sua situação financeira. O Fundo de Garantia de Depósitos garante o reembolso até ao valor máximo de 100.000,00 Euros* por cada depositante. No cálculo do valor dos depósitos de cada depositante considera-se o valor do conjunto das contas de depósito na data em que se verificou a indisponibilidade de pagamento por parte desta, incluindo os juros e, para os saldos dos depósitos, em moeda estrangeira, convertendo em Euros ao câmbio da referida data. Para informações complementares o Cliente deverá consultar o endereço <a href="http://www.fgd.pt">www.fgd.pt</a> . * Até 31 de Dezembro de 2011, nos termos do DL 211-A/2008, de 03 de Novembro.

<b>18. Instituição depositária</b>	Banco Espírito Santo, S.A. Para quaisquer informações adicionais, o Cliente deverá dirigir-se a uma agência do BES ou contactar o BES através do BESDirecto 707 24 7 365, disponível 24 horas por dia (com serviço de atendimento personalizado entre as 8 horas e as 24 horas) ou pela internet em <a href="http://www.bes.pt">www.bes.pt</a> .
<b>19. Validade das condições</b>	A presente data.

N.º Conta D.O. Suporte:

NIF:

Declaro que recebi e tomei conhecimento das condições constantes das Fichas de Informação Normalizada relativas aos depósitos Nova Conta Rendimento CR / Nova Conta Rendimento CR Júnior e Depósito a Prazo 6M/ Depósito a Prazo 6 Meses Júnior.

Assinatura(s) (\*)

---

---

---

---

---

(\*) Assinatura(s) semelhante(s) à(s) que consta(m) no Impresso de Abertura de Conta

**FICHA DE INFORMAÇÃO NORMALIZADA  
CONTA POUPANÇA PROGRAMADA**

<b>1.</b>	<b>Designação</b>	Conta Poupança Programada
<b>2.</b>	<b>Condições de acesso</b>	- Ser titular de uma conta D/O no Banco, na mesma moeda, em que pretende a subscrição do C/P.
<b>3.</b>	<b>Modalidade</b>	Conta Poupança.
<b>4.</b>	<b>Prazo</b>	1, 3, 5 e 10 Anos Data de início:  _ _ / _ _ / _ _ _ _ _  Data de vencimento:  _ _ / _ _ / _ _ _ _ _  Data-valor de reembolso de capital:  _ _ / _ _ / _ _ _ _ _
<b>5.</b>	<b>Mobilização antecipada</b>	- As mobilizações antecipadas podem ser totais ou parciais, efectuadas a qualquer momento. - As mobilizações antecipadas, totais ou parciais antes do final do prazo do produto, implicam: . a penalização total dos juros desse período vincendos e não pagos; . e a perda da bonificação do período seguinte adquirida por cumprimento do plano de entregas mensais;
<b>6.</b>	<b>Renovação</b>	Não aplicável
<b>7.</b>	<b>Moeda</b>	Euro (EUR).
<b>8.</b>	<b>Montante</b>	- Montante mínimo de Abertura: Não aplicável. - Montante mínimo para Entrega Mensal/ Reforço: EUR 10,00. - Montante máximo para Entrega Mensal/ Reforço: EUR 2 000,00. - Montante máximo para Entrega Anual/ Reforço: EUR 24 000,00. - Montante mínimo para Mobilização: Não aplicável.
<b>9.</b>	<b>Reforços</b>	- É permitida a entrega adicional de montantes, a qualquer momento até ao montante máximo de entrega anual do contrato; - A taxa de juro a aplicar aos fundos será a que estiver em vigor para a C/P, sendo que os juros produzidos pelas entregas ao longo do prazo serão calculados à taxa proporcional.
<b>10.</b>	<b>Taxa de remuneração</b>	Taxa Anual Nominal Bruta: 3%. Taxa Anual Nominal Líquida: 2,355%  A esta taxa base será acrescida uma bonificação anual de 0,25%, em caso de cumprimento do plano de entregas (12 entregas mensais/ano), aplicável ao ano seguinte e acumulável. No prazo de 1 ano, a bonificação é paga no final dos 12 meses.  O máximo de bonificação acumulada no final do prazo é de: 0,25% (1 ano), 0,50% (3 anos), 1,00% (5 anos) ou 2,25% (10 anos).
<b>11.</b>	<b>Regime de capitalização</b>	Sim. Não aplicável para o prazo de 1 Ano.
<b>12.</b>	<b>Cálculo de juros</b>	Base de cálculo 360 dias, sem arredondamento e com base no saldo diário do contrato.
<b>13.</b>	<b>Pagamento de juros</b>	Os juros serão pagos anualmente ou no vencimento, por crédito do respectivo valor na Conta C/P.
<b>14.</b>	<b>Regime fiscal</b>	- Os juros obtidos estão sujeitos a retenção na fonte de imposto sobre o rendimento para os depósitos a prazo, à taxa que estiver em vigor no momento em que forem creditados. - À data de abertura do Depósito, o rendimento obtido está sujeito a retenção na fonte de Imposto sobre o Rendimento à taxa de 21,50% (Continente e Região Autónoma da Madeira) e 17,20% (Região Autónoma dos Açores).

<b>15.</b>	<b>Outras condições</b>	Não é permitida negociação de taxa ou de prazo.
<b>16.</b>	<b>Garantia de capital</b>	Garantia da totalidade do capital quer no seu vencimento, quer no caso de mobilização antecipada.
<b>17.</b>	<b>Fundo de Garantia de Depósitos</b>	Os depósitos constituídos no BES beneficiam da garantia de reembolso prestada pelo Fundo de Garantia de Depósitos sempre que ocorra a indisponibilidade dos depósitos por razões directamente relacionadas com a sua situação financeira. O Fundo de Garantia de Depósitos garante o reembolso até ao valor máximo de 100.000,00 Euros* por cada depositante. No cálculo do valor dos depósitos de cada depositante considera-se o valor do conjunto das contas de depósito na data em que se verificou a indisponibilidade de pagamento por parte desta, incluindo os juros e, para os saldos dos depósitos, em moeda estrangeira, convertendo em Euros ao câmbio da referida data. Para informações complementares o Cliente deverá consultar o endereço <a href="http://www.fgd.pt">www.fgd.pt</a> .  * Até 31 de Dezembro de 2011, nos termos do DL 211-A/2008, de 03 de Novembro.
<b>18.</b>	<b>Instituição depositária</b>	Banco Espírito Santo, S.A. Para quaisquer informações adicionais, o Cliente deverá dirigir-se a uma agência do BES ou contactar o BES através da Linha de atendimento BESdirecto 707 24 7 365, disponível 24 horas por dia (com serviço de atendimento personalizado entre as 8 horas e as 24 horas) ou pela internet em <a href="http://www.bes.pt">www.bes.pt</a> .
<b>19.</b>	<b>Validade das condições</b>	A presente data.

N.º Conta D.O. Suporte:

NIF:

Declaro que recebi e tomei conhecimento das condições constantes da FIN.

Assinatura(s) (\*)

---



---



---



---



---

(\*) Assinatura(s) semelhante(s) à(s) que consta(m) no Impresso de Abertura de Conta

**Fórmulas e Coberturas**

Coberturas	Auto Essencial	Auto Standard	Auto Standard + Linha 0%	Auto Maxi	Auto Top
Responsabilidade Civil (€3.250.000 <sup>1</sup> )	■	■	■	■	■
Assistência em Viagem	■	■	■	■	■
Protecção do Ocupantes	■	■	■	■	■
Quebra Isolada de Vidros		■	■	■	■
Complemento Indemnização RC			■		■
Furto ou Roubo				■	■
Incêndio e Riscos Catastróficos			Linha de Crédito com taxa de juro de 0%	■	■
Actos de Vandalismo				■	■
Choque, Colisão e Capotamento				■	■
Valor em Novo					■
Veículo de Substituição	Opção	Opção	Opção	Opção	Opção
Responsabilidade Civil Facultativa (€ 50.000.000)	Opção	Opção	Opção	Opção	Opção
Para quem pretende	O seguro obrigatório a baixo preço	Proteger os vidros do seu carro para além do seguro obrigatório	Proteger o seu orçamento em caso de sinistro para além do seguro obrigatório	Segurar o seu carro a preço competitivo	Uma protecção total sem qualquer franquia
				Franquia Baixa	Sem Franquia

<sup>1</sup> (dos quais € 750.000 danos materiais e €2.500.000 danos corporais)

**Limites de Indemnização**

Coberturas	Auto Essencial	Auto Standard	Auto Standard + Linha 0%	Auto Maxi	Auto Top
Responsabilidade Civil	€ 3.250.000 <sup>1</sup>	€ 3.250.000 <sup>1</sup>	€ 3.250.000 <sup>1</sup>	€ 3.250.000 <sup>1</sup>	€ 3.250.000 <sup>1</sup>
Assistência em Viagem	Ver coberturas de Assistência em Viagem				
Protecção do Ocupantes	MIP: € 10.000; DT: € 1.000		MIP: € 25.000; DT: € 2.500		
Quebra Isolada de Vidros	Valor Substituição				
Complemento Indemnização RC					
Veículo até 24 meses (inclusive)			Diferencial para o valor em novo à data do sinistro <sup>2</sup>		Diferencial para o valor em novo à data do sinistro <sup>2</sup>
Veículo com mais de 24 meses			20% Valor Venal		20% Valor Venal
Furto ou Roubo				Valor Venal	Valor Venal
Isolado de auto-rádio e leitor CDs			Linha de Crédito com taxa de juro de 0%	€ 500 <sup>3</sup>	€ 500 <sup>3</sup>
Isolado de componentes (jantes, pneus e faróis de nevoeiro)			p/ reparações entre 500 € e 10.000 €	€ 750	€ 750
Incêndio e Riscos Catastróficos				Valor Venal	Valor Venal
Actos de Vandalismo				Valor Venal	Valor Venal
Choque, Colisão e Capotamento				Valor Venal	Valor Venal
Valor em Novo (até 24 meses idade)					Valor em Novo à data do sinistro
Veículo de Substituição			15 dias / ano <sup>4</sup>		
Responsabilidade Civil Facultativa			€ 50.000.000		

<sup>1</sup> Dos quais: € 750.000 danos materiais; € 2.500.000 danos corporais <sup>2</sup> Para veículos usados a indemnização corresponderá ao diferencial para o valor de aquisição à data do sinistro <sup>3</sup> Depreciação de 1,5 % ao mês até 80 %. Nota: Limite extras e opções: 5 % sobre o valor venal anterior e Limite reboque: € 1.500 (excepto Fórmula Essencial, Standard, Standard + Linha 0%). <sup>4</sup> Até ao limite de 1.800 cc.

### Franquias

Coberturas	Valor veículo (Classe)					
	até €16.480 (A-D)	€16.481 a €25.480 (E-I)	€25.481 a €35.980 (J-N)	€35.981 a €48.980 (O-S)	€48.981 a €65.980 (T-X)	€65.981 a €83.480 (Y-3)
Protecção do Ocupantes						
Quebra Isolada de Vidros						
Veículo de Substituição	0€	0€	0€	0€	0€	0€
Complemento Indemnização RC						
Valor em Novo						
Assistência em Viagem	0 Km	0 Km	0 Km	0 Km	0 Km	0 Km
Actos de Vandalismo						
Choque, Colisão e Capotamento	Auto Maxi (*)	195€	295€	445€	595€	795€
Furto ou Roubo	Auto Top	0€	0€	0€	0€	0€
Incêndio e Riscos Catastróficos						

(\*) Isenção da franquia no 1º sinistro para apólices em carteira há 3 anos com bónus 50%.

### Período de Carência

Coberturas	Auto Standard + Linha 0%	Auto Maxi	Auto Top
Valor em Novo			
Actos de Vandalismo			
Choque, Colisão e Capotamento		30 dias*	
Furto ou Roubo			
Incêndio e Riscos Catastróficos			

\* Período aplicado quando a subscrição ou inclusão na apólice não é feita no momento da aquisição do veículo, em novo ou usado, nem está numa situação de transferência de outra seguradora com as mesmas garantias.

### Vantagens do Seguro BES Auto

#### Simplicidade

- Franquias em euros e Fórmula Top sem franquia;
- Inclusão de extras e opções sem necessidade de declarações e actualizações;
- Cobertura de Protecção dos Ocupantes em todas as fórmulas;
- Pagamento do prémio por transferência bancária;
- **Possibilidade de isenção de franquia no 1º sinistro.**

#### Transparência

- Indemnização do veículo, em caso de perda total, segundo as cotações de uma entidade independente – a Eurotax, referência europeia nesta especialidade;
- Não há necessidade de actualizações de capitais;
- Não há agravamento de prémio por sinistros de Furto, Vandalismo, Incêndio, Protecção de Ocupantes e Quebra de Vidros e Complemento Indemnização RC.

#### Qualidade

- Bonificação desde o primeiro ano sem sinistros;
- Veículo novo à data do sinistro, em caso de perda total, durante os 2 primeiros anos na fórmula Auto Top;
- Opção de veículo de substituição sem franquia;
- Complemento de indemnização para aquisição de um veículo novo durante os 2 primeiros anos e +20% do valor venal a partir dessa data;
- Linha de crédito com taxa de juro 0% para reparação do seu veículo na fórmula Auto Standard+ Linha 0%;
- **Bonificação adicional até 10%.**

#### Rapidez

- Facilidade de contacto e rapidez no esclarecimento de dúvidas em caso de sinistro - 800 200 418;
- Assistência em Viagem garantida pelo líder mundial do sector – EuropAssistance - 21 385 55 60.

## Assistência em Viagem

### Assistência em Viagem a Veículos

Garantias	Máximo Indemnizável
Desempanagem no local ou Reboque do Veículo em consequência de Avaria ou Acidente	€ 125
Transporte ou Repatriamento do Veículo ou Recolhas	
Transporte	Ilimitado
Recolhas	€ 125
Transporte, Repatriamento ou Prosseguimento de Viagem dos Ocupantes do Veículo Acidetado, Avariado, Furtado ou Roubo	
Transporte	Ilimitado
Aluguer do Veículo (Indemnização máxima/Período máximo)	€ 250 / 48h
Despesas de estadia em Hotel a aguardar a Reparação do Veículo	€ 40 / € 120
Por pessoa e por dia / Indemnização máxima	
Despesas de Transporte a fim de recuperar o Veículo Seguro	Ilimitado
Envio de Motorista Profissional	Ilimitado
Envio de Peças de Substituição	Ilimitado
Regresso de Bagagens (até 100 Kg por veículo)	Ilimitado
Defesa e Reclamação Jurídica no Estrangeiro	
Defesa da Pessoa Segura	Ilimitado
Reclamação Jurídica	Ilimitado
Mínimo para intentar acção judicial	€ 125
Adiantamento de Cauções Penais no Estrangeiro	
Custas processuais	€ 750
Liberdade provisória	€ 2.500

### Assistência em Viagem a Pessoas

Garantias	Máximo indemnizável
Transporte ou Repatriamento Sanitário de Feridos e Doentes	Ilimitado
Acompanhamento durante o Transporte ou Repatriamento Sanitário	Ilimitado
Acompanhamento da Pessoa Segura Hospitalizada	
Por dia / Indemnização máxima	€ 40 / € 400
Bilhete de Transporte de Ida e Volta para um familiar e respectiva estadia	
Transporte	Ilimitado
Estadia (Por dia / Indemnização máxima)	€ 40 / € 400
Prolongamento de Estadia em Hotel	
Estadia (Por pessoa e por dia / indemnização máxima)	€ 40 / € 400
Transporte ou Repatriamento das Pessoas Seguras	Ilimitado
Despesas Médicas, Cirurgias, Farmacêuticas e de Hospitalização no Estrangeiro	
Por Pessoa Segura e por Viagem	€ 3.000
Transporte ou Repatriamento de Falecidos e das Pessoas Seguras	
Acompanhantes	
Transporte	Ilimitado
Estadia (Por dia / Indemnização máxima)	€ 40 / € 240
Regresso Antecipado	Ilimitado
Assistência no Furto ou Roubo de Bagagens no Estrangeiro (até 100 Kg)	Ilimitado
Adiantamento de Fundos no Estrangeiro	€ 750
Transmissão de Mensagens Urgentes	Ilimitado

**Fórmulas do Produto**

Cobertura	Essencial		Maxi		Top		Construção
	Edifício	Recheio	Edifício	Recheio	Edifício	Recheio	Edifício
Incêndio, Raio e Explosão; Choque/Impacto de Veículos Terrestres ou Animais; Queda de Aeronaves	■	■	■	■	■	■	■
Tempestades	■	■	■	■	■	■	■
Inundações	■	■	■	■	■	■	■
Danos por Água	■	■	■	■	■	■	
Demolição e Remoção de Escombros	■	■	■	■	■	■	■
Quebra de Vidros, Espelhos e Pedras Ornamentais; Quebra ou Queda de Antenas e Quebra ou Queda de Painéis Solares	■	■	■	■	■	■	
Privação Temporária de Uso e Mudança Temporária	■	■	■	■	■	■	
Greves, Tumultos e Alterações Ordem Publica	■	■	■	■	■	■	■
Assistência Lar	■	■	■	■	■	■	
Actos de Terrorismo, Vandalismo, Maliciosos e/ou de Sabotagem	■	■	■	■	■	■	
Riscos Eléctricos			■	■	■	■	
Furto ou Roubo		Opção		■		■	
Responsabilidade Civil por Danos Causados pelos Bens Seguros			■	■	■	■	
Responsabilidade Civil Familiar			■	■	■	■	
Danos Estéticos			■		■		
Acidentes Pessoais			Opção	Opção	■	■	
Reequipamento em Novo						■	
Fenómenos Sísmicos	Opção	Opção	Opção	Opção	Opção	Opção	
Bens Seguros	Pode optar por segurar apenas o Edifício ou Recheio ou ambos						Edifício
A quem se destina	A quem quer subscrever o indispensável para ter a sua casa segura		A quem valoriza ter um seguro multirrisco abrangente, não se restringindo ao mínimo indispensável		A quem quer uma solução de protecção mais completa, que segure a casa, os seus bens e o agregado familiar		Para quem pretende segurar o edifício da sua habitação, em fase de construção

### Franquias e Limites de Indemnização

Cobertura	Franquias**	Limites Recheio***			Limites Edifício***	Outros Limites
		Essencial	Maxi	Top		
		Habitação Principal / Secundária				
Incêndio, Raio e Explosão; Choque/Impacto de Veículos Terrestres ou Animais; Queda de Aeronaves	145	20.000	65.000	100.000	C.R.*	-
Tempestades	145	20.000	65.000	100.000	C.R.*	-
Inundações	145	20.000	65.000	100.000	C.R.*	-
Danos por Água	145	20.000	65.000	100.000	C.R.*	-
Demolição e Remoção de Escombros	145	-	-	-	-	3.000
Quebra de Vidros, Espelhos e Pedras Ornamentais; Quebra ou Queda de Antenas e Quebra ou Queda de Painéis Solares	70	-	-	-	-	1.500
Privação Temporária de Uso e Mudança Temporária	145	-	-	-	-	3.000
Greves, Tumultos e Alterações Ordem Pública	145	20.000	65.000	100.000	C.R.*	-
Assistência Lar	Condições Particulares	-	-	-	-	Condições Particulares
Actos de Terrorismo, Vandalismo, Maliciosos e/ou de Sabotagem	145	20.000	65.000	100.000	C.R.*	-
Riscos Eléctricos	70	-	65.000	100.000	C.R.*	-
Furto ou Roubo						
Residência Principal		5.000€	65.000€	100.000€		
- Jóias e Objectos Preciosos		-	2.500€	10.000€	-	-
- Objectos de Valor	145	5.000€	10.000€	40.000€	-	-
Residência Secundária		5.000€	32.500€	50.000€		
- Jóias e Objectos Preciosos		-	-	5.000€	-	-
- Objectos de Valor		5.000	5.000€	20.000€	-	-
Responsabilidade Civil por Danos Causados pelos Bens Seguros	145	-	-	-	-	50.000
Responsabilidade Civil Familiar	145	-	-	-	-	50.000
Danos Estéticos	-	-	-	-	Maxi 2.500 Top 5.000	-
Acidentes Pessoais	-	-	-	-	-	Maxi e Top MIP 10.000 DT 1.000
Reequipamento em Novo	-	-	-	100.000	-	-
Fenómenos Sísmicos	2990	20.000	65.000	100.000	C.R.*	-

\* Custo Reconstrução

\*\* Aplica-se exclusivamente a franquia mais elevada no caso de sinistro em que sejam afectadas várias coberturas (excepto para o caso da Assistência Lar).

\*\*\* O valor do limite de indemnização é sempre igual para edifício e para recheio independentemente do número de coberturas afectadas no sinistro.

**Assistência Lar**

Garantias	Máximo Indemnizável	Aplicabilidade		
Envio de profissionais	Ilimitado	Desde que se verifique um sinistro ocasionado por qualquer dos riscos cobertos pelo presente contrato		
Gastos de hotel	€ 250			
Transporte de mobiliário	€ 250			
Gastos de restaurante e lavandarias	€ 250			
Protecção urgente da habitação	48h vigilância			
Apoio jurídico em caso de roubo	Ilimitado			
Substituição de televisão e/ou vídeo	15 dias			
Regresso antecipado por sinistro	Ilimitado			
Transmissão de mensagens urgentes	Ilimitado			
Despesas com profissional de enfermagem	72 horas			Em consequência de acidente ocorrido na habitação
Envio ao domicílio de medicamentos	Ilimitado			
Transporte ao hospital	Ilimitado			
"Baby-sitting"	72 horas			
Interrupção de viagem por hospitalização ou morte de familiar	Ilimitado			
Perda / roubo de chaves - Substituição fechadura	€ 50 (1 vez ano)			
Envio de médico ao domicílio	Ilimitado			
Transporte em ambulância	Ilimitado			
Informações sobre farmácias de serviço	Ilimitado			
Informações médicas	Ilimitado			

**Deve ainda saber**

- Todas as garantias são válidas em Portugal Continental e Regiões Autónomas, excepto as garantias de regresso antecipado por sinistro, interrupção da viagem por morte ou hospitalização de familiar, que são válidas em todo o mundo;
- Excepto nos casos de força maior ou impossibilidade demonstrada, não ficam garantidas as prestações de Assistência que não tenham sido solicitados à Bes Seguros;
- Excepto para garantias gratuitas, deve o Segurado pagar o serviço prestado e caso este esteja coberto por outra garantia deste contrato, será reembolsado;
- As reparações efectuadas estão garantidas por um período de 2 meses e importam num custo horário fixo, estipulado anualmente pela EuropAssistance.



### Coberturas e Limites de Indemnização

Coberturas	Dental Care Extra		
	Acesso à Rede (valores convencionados)	Comparticipação *	Limite de Indemnização * (por pessoa segura)
Estomatologia e Próteses Dentárias (dentro da rede)	S/ Limite	50%	1ª anuidade: 50 Eur
			2ª anuidade: 75 Eur
			3ª anuidade: 100 Eur
Rede de Bem-Estar	Acesso à rede		

\* Aplicado sobre o valor convencionado a cargo da Pessoa Segura

### Vantagens Seguro BES Dental Care

- Acesso sem limites aos preços convencionados de uma rede nacional de Serviços dentários que disponibiliza todo o tipo de actos médicos dentários e tratamentos;
- **Actos médicos a preços reduzidos** face ao valor particular para os actos que não são gratuitos;
- **Comparticipação dos actos não gratuitos sobre os preços convencionados:**
  - Participação de 50% sobre os preços convencionados dos actos não gratuitos realizados na rede Dentinet, até ao respectivo limite de indemnização;
  - Limites de indemnização crescente ao longo da vida do contrato (1ª anuidade 50 €, 2ª 75 €, 3ª e seguintes 100€).
- Unidades de âmbito hospitalar com capacidade de resposta a serviços de urgência 24 horas;
- **Acesso à rede de bem-estar** que permite o acesso a uma rede de prestadores de medicina não convencionais (Homeopatia, Osteopatia, Acupunctura...) com descontos significativos;
- **Extensão da rede a Espanha;**
- Sem limite de idade de adesão, ou permanência no Seguro e sem períodos de carência.

### Como utilizar o Seguro BES Dental Care

#### Procedimentos na Utilização

1. Seleccione o prestador que pretende em [www.dentinet.pt](http://www.dentinet.pt) ou contacte a Linha de Assistência a Clientes **707 78 20 70** – **Opção 3 Dental Care** (dias úteis das 08:30 às 18:30h);
2. Marque a consulta, tratamento ou exame directamente com o prestador seleccionado, identificando-se com o n.º de pessoa segura que consta no seu cartão Dental Care;
3. Após a consulta/tratamento, pague apenas uma parte da despesa ao prestador. Solicite sempre o recibo para dedução na sua declaração anual de IRS.

#### Rede em Espanha

O seguro BES Dental Care pode ser utilizado em Espanha através da rede Dentyred. Quando utilizar este serviço, para os actos não gratuitos, será necessário o pagamento da totalidade da despesa. A seguir deverá enviar o recibo para a AdvanceCare, que lhe reembolsará parte do valor que está contratualmente definido.



### Fórmulas e Coberturas

Coberturas	Essencial	Maxi
Acidentes do Quotidiano	✓	✓
Acidentes clínicos	✓	✓
Atentados e agressões	✓	✓
Catástrofes naturais e tecnológicas	✓	✓
Assistência	✓	✓
Subsídio de Imobilização	✓	✓

### Coberturas

#### Acidentes do Quotidiano

As consequências dos danos corporais decorrentes de acidentes ocorridos na residência ou noutra local (quedas, afogamentos, cortes, queimaduras, etc. ...), actividades desportivas

#### Acidentes clínicos

As consequências dos danos corporais, decorrentes de actos médicos (actos cirúrgicos, exames médicos) ...

#### Atentados e agressões

A consequência dos danos corporais consequentes de homicídio, assalto...

#### Catástrofes naturais e tecnológicas

As consequências dos danos corporais, decorrentes de:

- Catástrofes naturais  
(ex. inundações, sismos, etc.)
- Catástrofes tecnológicas  
(ex. descarrilamento de um comboio, queda de avião, colapso de um edifício, colapso de um estádio)



### As Garantias

#### Em caso de acidente coberto o Seguro BES dia-a-dia garante-lhe:

##### Medidas de Urgência

Garante-lhe um vasto leque de **Serviços de Assistência**, imediatamente após o acidente (Ex. Empregada Doméstica, Baby Sitter; Transporte de animais, Assistência em Viagem etc. ...)

##### Subsídio de Imobilização

Em caso de incapacidade temporária absoluta garante-lhe o pagamento de um **subsídio de €500, a partir do 4º dia de imobilização**.

##### Incapacidade Permanente $\geq$ 5 Pontos\*

Em caso de situação de incapacidade permanente superior a 5 pontos garante-lhe o pagamento de uma indemnização decorrente de:

- **Dano Biológico** - a redução definitiva das capacidades funcionais da vítima, em consequência do acidente,
- **Danos Patrimoniais:**
  - **Perda de rendimento actual** - corresponde às perdas salariais actuais pelo período de incapacidade temporária absoluta (ITA) para o trabalho, resultante do acidente.
  - **Perda de rendimento futuro** - o impacto futuro decorrente das lesões, sobre a actividade profissional, por perda de rendimento, decorrente de incapacidade permanente absoluta para o trabalho
  - **Adaptação do automóvel e da sua residência** - as necessárias alterações a efectuar para adaptação à diminuição da mobilidade da Pessoa Segura
  - **Apoio/ Serviço de terceira pessoa** - a presença de uma pessoa em casa da vítima, para assisti-la nos actos da vida quotidiana e superar a perda de autonomia.
- **Danos Morais:**
  - **Quantum Doloris** - o sofrimento psicológico e psíquico suportado pela vítima em consequência do acidente garantido;
  - **Dano Estético** - todas as sequelas físicas permanentes, consequentes do acidente garantido;
  - **Dano de impossibilidade prática desportiva/hobby** - Impossibilidade, da Pessoa Segura de continuar a exercer uma actividade desportiva ou hobby, que habitualmente praticava.

##### Em caso de Morte\*

- **Despesas de Funeral** - despesas devidamente comprovadas, necessárias para a realização do funeral;
- **Perda de rendimento do agregado familiar** - diferença entre as pensões atribuídas pelo regime de protecção social e o rendimento auferido e fiscalmente declarado, no momento imediatamente anterior à morte da Pessoa segura;
- **Dano moral do agregado família** - Danos de natureza não patrimonial decorrentes da morte da pessoa segura, sofridos pelo agregado familiar.

\* Às indemnizações consideradas serão sempre deduzidas as participações devidas por regimes de protecção social da qual a Pessoa Segura seja beneficiária.



### Limites de Indemnização

	<i>Essencial</i>	<i>Maxi</i>
<i>Acidentes do Quotidiano*</i>		
<i>Acidentes Clínicos*</i>	<b>€ 500.000 por sinistro e por pessoa segura</b>	<b>€ 1.000.000 por sinistro e por pessoa segura</b>
<i>Atentados e Agressões*</i>		
<i>Catástrofes naturais e tecnológicas*</i>		
<i>Assistência</i>	<i>Ver coberturas de Assistência</i>	
<i>Subsídio de Imobilização</i>	<b>€ 500 por sinistro e por pessoa segura</b>	

\* *Sub-limite: Apoio/Serviço de Terceira Pessoa - 6€/hora*

### Vantagens do Seguro BES dia-a-dia

#### **Inovador**

- *Produto, **único no mercado***

#### **Simple**

- *Produto **sem período de carência***
- *Produto **sem questionário médico***

#### **Abrangente**

- ***Proteção para toda a família** a um preço muito competitivo (**sem acréscimo no prémio a partir da 3ª pessoa segura**)*

#### **Completo**

- *Produto que garante todos os acidentes com **indemnização** a partir de um **baixo grau de incapacidade permanente** (5 pontos)*

#### **Qualidade**

- *Limite de indemnização até **1.000.000 €***
- ***Subsídio de imobilização** logo a partir do 4º dia de imobilização*
- *Um alargado e completo **serviços de assistência** para fazer face às suas necessidades imediatas.*
- *Subscrição até 65 anos e **sem limite de permanência se subscrito antes dos 55 anos***



### Assistência

#### Assistência Médica no Lar

##### Garantias

##### Limites

**Transporte em Ambulância ou Táxi**

Ilimitado

**Envio de medicamentos ao domicílio seguro**  
(custo dos medicamentos ficam a cargo do cliente)

Acesso ao Serviço: Ilimitado

Transporte: 40 Kms Totais (ida e volta)

**Ajuda domiciliária:**

**Acompanhamento da Pessoa Segura em convalescença ou Transporte de Familiar**

21h/ sinistro com mínimo de 3h por intervenção ou

1 transporte de ida e volta de familiar / sinistro com o máximo de 3 transportes / ano

**Serviços de Lavandaria e Engomadoria**

Acesso ao serviço: Ilimitado

**Transporte do Animal Doméstico**

Acesso ao serviço: Ilimitado

**Entrega de Rações ao Domicílio**

(custo das rações ficam a cargo do cliente)

Acesso ao serviço: Ilimitado

Transporte: 40 Kms Totais (ida e volta)

Limitado ao stock de rações existente

**Assistência a crianças**

Baby Sitting:

⇒ Lisboa e Porto: 3 dias/ano

⇒ Outras localidades: 3 transportes / ano de ida e volta de familiar.

Transporte de crianças acompanhadas:

⇒ 3 Transportes / ano. Cada transporte inclui ida e volta da criança e acompanhante

#### Assistência em Viagem

##### Garantias

##### Limites

**Acompanhamento da Pessoa Segura hospitalizada**

Transporte: Ilimitado

Estadia: 60€/dia; Máximo: 300€

**Transporte de Ida e Volta para familiar e respectiva estadia**

Transporte: Ilimitado

Estadia: 60€/dia; Máximo: 300€

**Repatriamento ou transporte sanitário de feridos e vigilância médica**

Ilimitado

**Transporte ou Repatriamento após morte da Pessoa Segura**

Transporte: Ilimitado

Estadia: 60€/dia; Máximo: 300€

**Supervisão de Crianças no estrangeiro**

Transporte de familiar: Ilimitado