



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Filipa Isabel Magalhães Alves

outubro | 2013



IPG

Politécnico
da Guarda

Polytechnic
of Guarda

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

FILIPA ISABEL MAGALHÃES ALVES

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO

OUTUBRO 2013



Ficha de identificação

Ficha da discente:

Nome: Filipa Isabel Magalhães Alves

Número: 1009289

Morada: Rua Santa Isabel nº126 4610-164 Margaride-Felgueiras

E-mail: filipa.alves8@gmail.com

Contacto:913211383

Obtenção do Grau de Licenciatura em Gestão

Identificação do estabelecimento de ensino:

Instituto Politécnico da Guarda – Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Av. Dr. Francisco Sá Carneiro nº50 6300 - 559 Guarda

Contacto: 271220120/220146

Fax:271220150

E-mail: estg-geral@ipg.pt

Web: <http://www.estg.ipg.pt>

Professor orientador: Dr. Vítor Gabriel

Instituição recetora do estágio:

Caixa de Crédito Agrícola Mutuo (CCAM) - Terras de Sousa, Ave, Basto e Tâmega

Balcão 1320 (Felgueiras)

Av. Dr. Leonardo Coimbra nº 462 4610 – 105 Felgueiras

Contacto: 255 310 480

Fax: 255 310 489

Email: tsbtfelgueiras@creditoagricola.pt



Balcão 1300 (Amarante)
Av. 1º de Maio - S. Gonçalo 4600-013 Amarante
Contacto: 255 431 358
Fax: 255 431 360
Email: tsbtfelgueiras@creditoagricola.pt

Balcão 1327 (Felgueiras Praça da República – Sede)
Praça da República, 228 4610-116 Felgueiras
Contacto: 255 000 166
Fax: 255 000 167
Email: tsbtfelgueiras@creditoagricola.pt

Período de estágio:

5 de Agosto a 24 de Outubro de 2013

Duração:

400horas

Coordenadora de Estágio:

Dr.^a Isabel Alexandra Teixeira Cardoso de Abreu



Agradecimentos

“Terminar o momento, encontrar o final da jornada em cada passo do caminho, viver o maior número de boas horas, é sabedoria.” Ralph Emerson

Este relatório é o último capítulo da vida académica no Instituto Politécnico da Guarda e o terminar de um ciclo com extrema importância na minha vida, em que várias pessoas contribuíram de diferentes maneiras e sem as quais não seria possível a sua realização. Desta forma, deixo algumas palavras com um sentido e sentimento profundo de reconhecimento e agradecimento.

Primeiro, quero fazer um especial agradecimento aos meus pais e ao meu irmão por todos os conselhos, apoio e por todos os ensinamentos de vida. Um enorme obrigado por acreditarem em mim e naquilo que faço, e espero retribuir e compensar todo o carinho e dedicação que, constantemente, me ofereceram. A eles, dedico todo este trabalho.

Agradeço a todos os meus amigos por estarem sempre presentes, pelo companheirismo, pelas vivências que passamos e por todas as experiências que partilhamos nestes anos que nunca serão esquecidos, e permitiram que cada dia fosse encarado com particular motivação.

Agradeço ao meu coordenador de estágio, Professor Vitor Gabriel, pela sua disponibilidade, por todas as críticas construtivas, pelos incentivos e apoio oferecido que foi essencial para o crescimento profissional e pessoal, para a elaboração deste relatório.

Por fim agradeço ao Crédito Agrícola a amabilidade que os seus membros tiveram para comigo, assim como os conhecimentos e aprendizagens impulsionadas. Quero agradecer pela oportunidade que me foi concederem de efetuar o estágio na mesma. Um agradecimento à Dr.^a Isabel Abreu, a minha coordenadora de estágio, aos restantes gerentes, Dr. Ricardo Faria e Sr. Júlio Magalhães, pelo apoio e conhecimentos transmitidos, bem como todas as outras pessoas que integram o Crédito Agrícola.




Plano de estágio


No inicio do estágio foi estabelecido um plano orientador para me ajudar e consciencializar das tarefas a desenvolver permitindo um trabalho mais coerente e consistente.

Com a elaboração deste plano realizado pela Dr.^a Isabel Abreu verifiquei os comportamentos que deveria manifestar e adquiri um conhecimento geral de todas as áreas e departamentos por onde iria passar. Este plano foi elaborado com o objetivo de proporcionar o contacto com diversas matérias e departamentos relacionados com a atividade:


Front Office (linha da frente), ou seja, ter o nível de contacto com o cliente bem alto:

 Efetuar depósitos bancários, ordens de levantamento, transferências bancárias, aberturas de contas à ordem, a prazo e poupanças, constituir e liquidar aplicações, emitir extratos de contas, atualizar cadernetas, receber e dar tratamento aos pedidos de pagamento de TSU (Segurança Social) apresentadas pelos clientes, apresentar aos clientes os vários produtos comercializados pelo Crédito Agrícola, nomeadamente seguros do ramo vida e do ramo real. Conhecer como funciona uma ATM e colaborar no seu carregamento, atender telefonicamente clientes e arquivar documentação.

Back Office, ou seja, departamentos onde o contacto com o cliente é muito pouco ou quase nenhum:

 Analisar os movimentos de compensação diária de cheques e outros débitos nas contas dos clientes. Analisar mapas relacionados com descobertos em D.O. e credito vencido, preparar processos de crédito.

Serviços centrais (Sede):

 Contactar com os vários departamentos de modo a ficar com uma noção mais abrangente como funciona a Instituição.



Resumo

O presente relatório de estágio é uma unidade curricular pertencente ao último ano inserida no programa de Licenciatura do curso de Gestão lecionada no Instituto Politécnico da Guarda – Escola Superior de Tecnologia e Gestão.

O estágio foi desenvolvido no Crédito Agrícola, mais especificamente na CCAM – Terras de Sousa, Ave, Basto e Tâmega, e teve duração de 400 horas sob a orientação da coordenadora Dr.ª Isabel Abreu, começando no dia 5 de Agosto e terminando no dia 24 de Outubro de 2013.

Ao longo deste relatório poder-se-ão encontrar expostos os vários locais por onde passei assim como as diferentes atividades desenvolvidas ao longo dos 3 meses.

Por fim o trabalho desenvolvido foi muito enriquecedor pois tive a oportunidade de estar em contacto com o mundo do trabalho, sendo este cada vez mais exigente e competitivo, obtendo assim algum conhecimento da vida profissional esperada no futuro.

Palavras-chave: Crédito Agrícola, Felgueiras, Amarante, Atendimento, Seguros

JEL Classification: G20-General; G21-Banks; other Deposit My Institutions; Microfinance Institutions.



Glossário (de siglas e abreviaturas)

CAM	Crédito Agrícola Mútuo
CCAM	Caixa de Crédito Agrícola Mútuo
FENACAM	Federação Nacional Caixas de Crédito Agrícola Mútuo
FGCAM	Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo
SICAM	Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo
CONFAGRI	Confederação Nacional das Cooperativas Agrícolas e do Crédito Agrícola de Portugal
IFAP	Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas
FCR	Fundo de Capital de Risco
TSU	Taxa Social Única
TPA	Terminal de Pagamento Automático
PIN	<i>Personal Identification Number</i> (Número de Identificação Pessoal)
ATM	<i>Automatic Teller Machine</i> (Caixa Automático Multibanco)
ENI	Empresa em Nome Individual
AR	Aviso de receção
IES	Informação empresarial simplificada



Índice

Ficha de identificação.....	II
Agradecimentos	IV
Plano de estágio	V
Resumo.....	VI
Glossário (de siglas e abreviaturas).....	VII
Índice.....	VIII
Índice de figuras.....	IX
Índice de quadros.....	X
Índice de anexos	XI
Introdução.....	1
Cap. I- Apresentação do Crédito Agrícola.....	2
1.1 - A Criação do Crédito Agrícola.....	2
1.2 - O Crédito Agrícola	6
1.3 - Caixas associadas.....	6
1.4 - Empresas do grupo	9
1.5 - Princípios do Crédito Agrícola	14
1.6 - Evolução do logótipo	16
Cap. II – Produtos e Serviços do Crédito Agrícola	17
2.1 – Produtos do Crédito Agrícola.....	17
2.2 Particulares.....	19
2.2.1 – Contas.....	19
2.2.2 – Cartões	31
2.2.3 – Créditos.....	36
2.2.4 – Seguros.....	39
2.3 Empresas.....	41
2.3.1 - Contas	41
2.3.2- Meios de pagamento.....	43
2.3.3 – Cartões	44
2.3.4 - Crédito	45
Cap. III – Caixa de Crédito Agrícola Mutuo – Terras de Sousa, Ave, Basto e Tâmega	47
3.1 – CCAM Terras de Sousa, Ave, Basto e Tâmega.....	47
3.2 - Local do estágio	50
Cap. IV – Atividades desenvolvidas durante o estágio.....	55
4.1 - Atividades desenvolvidas.....	55
4.2 - Atendimento ao público Front Office	57
4.3 - Atividades Back Office	63
Conclusão	69
Webgrafia.....	70
Anexos.....	71



Índice de figuras

Figura 1 - Mapa da Distribuição Geográfica	6
Figura 2 - Caixa Central	7
Figura 3 - Sede FENACAM	8
Figura 4 - Grupo Crédito Agrícola.....	9
Figura 5 – AGROCAPITAL.....	10
Figura 6 - CA Consult	10
Figura 7 - CA GEST.....	11
Figura 8 - CA Informática	11
Figura 9 - CA Seguros.....	12
Figura 10 - CA Serviços	13
Figura 11 - CA Vida.....	13
Figura 12 - Crédito Agrícola.....	15
Figura 13 – Logótipo	16
Figura 14 – Símbolo	16
Figura 15 - Cartão BeFree	32
Figura 16 - Cartão SuperJovem	32
Figura 17 - Cartão <i>VisaEletron</i>	33
Figura 18 - Cartão Classic	34
Figura 19 - Cartão Premier	35
Figura 20 - Cartão CA Mulher.....	35
Figura 21 - Terminal de Pagamento Automático.....	43
Figura 22 - CA Buffet.....	44
Figura 23 - CA & Companhia Comerciante	44
Figura 24 - Crédito Agrícola Amarante.....	50
Figura 25 - Instalações de Crédito Agrícola de Amarante	51
Figura 26- Agência de Felgueiras	53
Figura 27 - Instalações Crédito Agrícola Felgueiras.....	53
Figura 28 - Balcão 24	62



Índice de quadros

Quadro 1 - Taxas de comissão e despesa	22
Quadro 2 - Outras finalidades de crédito.....	38
Quadro 3 - Organograma Amarante.....	51



Índice de anexos

Anexo 1.....	72
Anexo 2.....	74
Anexo 3.....	76
Anexo 4.....	79
Anexo 5.....	81
Anexo 6.....	83
Anexo 7.....	85
Anexo 8.....	87
Anexo 9.....	89
Anexo 10.....	91
Anexo 11.....	93
Anexo 12.....	95
Anexo 13.....	97
Anexo 14.....	101
Anexo 15.....	104
Anexo 16.....	106
Anexo 17.....	108
Anexo 18.....	111
Anexo 19.....	114



Introdução

O presente relatório tem com objetivo enumerar as várias atividades desenvolvidas durante o estágio curricular, sob a orientação da coordenadora Dr.^a Isabel Abreu.

A convenção de estágio desenvolveu-se em 3 balcões da CCAM- Terras de Sousa, Ave, Basto e Tâmega consoante a necessidade de colaboração e ajuda dos mesmos. Sendo que o primeiro se realizou durante o mês de Agosto, na substituição de um colaborador, no Balcão de Amarante, passando para o balcão de Felgueiras e terminando as últimas semanas no balcão Praça da República.

Este estágio foi uma oportunidade de entrar em contacto com o mundo do trabalho, de forma a adquirir conhecimentos práticos, ampliando os conhecimentos técnicos adquiridos durante a realização do curso.

O estágio no Crédito Agrícola teve a duração de 400 horas, começando no dia 5 de Agosto e terminando no dia 24 de Outubro de 2013. Durante a realização deste estágio tentei obter contacto com o mercado de trabalho, adquirindo conhecimentos mais práticos da atividade bancária, percebendo melhor certos procedimentos das mesmas e principalmente perceber um pouco da realidade da CCAM- Terras de Sousa, Ave, Basto e Tâmega.

Este relatório divide-se em 4 capítulos sendo que no primeiro irei fazer uma breve apresentação do Crédito Agrícola referindo um pouco da sua história, no segundo capítulo apresentar alguns dos produtos e serviços que este oferece, no terceiro capítulo abordar sobre o local onde foi realizado o estágio e falar da constituição da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Terras de Sousa, Ave, Basto e Tâmega e por fim no quarto capítulo analisar e descrever mais detalhadamente sobre algum trabalho desenvolvido por mim na entidade.



Cap. I- Apresentação do Crédito Agrícola

O BANCO NACIONAL COM PRONÚNCIA LOCAL





1.1 - A Criação do Crédito Agrícola¹

Portugal foi um dos primeiros países a organizar o associativismo agrícola e o cooperativismo de crédito. A sua origem assenta nas Santas Casas de Misericórdia, fundadas em **1498** sob a égide da Rainha D. Leonor, esposa de D. João II, e de Frei Miguel Contreiras, bem como nos “Celeiros Comuns”, criados em 1576 por D. Sebastião. Estes Celeiros Comuns eram estabelecimentos de crédito destinados a ajudar os agricultores nos anos de maior carência, adiantando-lhes as sementes para o cultivo da próxima sementeira que seria pago em género, acrescido de um pequeno juro.

Em 1778, a Santa Casa da Misericórdia foi a primeira a conceder este tipo de créditos onde passados 100 anos várias outras Misericórdias seguiram o exemplo como a Escócia em 1649 e mais tarde a Alemanha em 1765.

Em 1862 a gerência dos celeiros passou a ser da responsabilidade das Câmaras Municipais devido ao abusivo poder da administração, pois estes utilizavam os rendimentos dos celeiros em benefício próprio. No entanto e devido ao gradual aumento das taxas de juro começou a tornar-se impossível para os pequenos lavradores cumprirem os seus encargos, tornando-se necessário existir capital disponível para a lavoura a preços acessíveis. Este sistema tornou-se idêntico às verdadeiras instituições de Crédito, substituindo o pagamento em género por dinheiro, uma vez que o sistema de celeiros comuns tinha vindo a fracassar.

Em 1911 chegou-se a conclusão que só através de estabelecimentos locais como caixas rurais de crédito podiam-se realizar as operações de crédito pretendidas. Assim no dia 1 de Março foram criadas as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo através do decreto de lei de 1 de Março de 1911 que aprova os modelos das mesmas. **Em 1918**, foi criada a Junta de Crédito Agrícola e das Instituições Socias Agrícolas para manter conjuntamente com o Banco de Portugal, um crédito em conta corrente, pretendendo definir uma política de crédito para a agricultura portuguesa. Coube ao ministro do Fomento Brito Camacho fundar o verdadeiro Crédito Agrícola em Portugal e definir a atividade das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo.

¹ Este capítulo foi elaborado com base na fonte: www.creditoagricola.pt



Em 1974, devido a transformação do sistema político português, começou a surgir o movimento de Caixas Agrícolas com o intuito de autonomizarem e expandirem as suas atividades nos moldes em que se desenvolveu. Assim nasceu a FENACAM – Federação Nacional Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, em 1978, com a função de representar e ajudar nacional e internacionalmente as suas associadas, cujo papel é fundamental na autonomia das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo. Com isto, a FENACAM tem impulsionado e desenvolvido vários serviços de apoio às atividades desenvolvidas nas Caixas Agrícolas com grande impacto no Grupo CA.

Em 1984 é constituída a Caixa Central e em **1987** o FGCAM - Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo para garantir a solvabilidade do sistema, fazendo parte todas as Caixas associadas. O SICAM – Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo, é um modelo organizativo composto pela Caixa Central e pelas Caixas Agrícolas suas associadas, sendo coordenado e representado pela Caixa Central onde tem poderes de fiscalização, intervenção e orientação sobre as Caixas Agrícola.

Em 1994 a carteira de produtos e serviços financeiros valorizou-se nascendo assim a CA GEST, empresa especializada na Gestão de Fundos de Investimentos Mobiliários, CA Seguros, Seguradora Não Vida, e **em 1999** a CA Consult, para a área de assessoria financeira. Com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado ao cliente, nasceu **em 1993** a Rural Informática, chamando-se hoje CA Informática. Mais recentemente destaca-se o lançamento da CA Serviços.

A partir de 1998, o Crédito Agrícola forma uma maior unificação entre as Caixas associadas e a Caixa Central, tornando-se num “banco completo”. Introduzindo uma única plataforma informática com canais de distribuição diversos e uma gama de oferta de produtos e serviços de acordo com os vários segmentos, aumentando a sua penetração no mercado, conseguindo conquistar quota de mercado num setor cada vez mais competitivo e exigente.

Em 2004, o Grupo Crédito Agrícola implementou um novo programa de modernização tecnológica, mergulhando no futuro para potenciar a flexibilidade organizativa e a excelência na resposta face às necessidades dos seus clientes, sem esquecer



o seu compromisso sólido com base na inovação, formação e valor de apoio as comunidades em que está integrado.

Em 2006, a identidade associada a uma matriz cooperativa rural do Crédito Agrícola foi renovada e alargada a uma realidade urbana com uma gama de produtos e serviços mais competitivos reforçando o seu posicionamento no mercado. O Crédito Agrícola apostou assim numa nova Imagem corporativa e numa nova comunicação, reafirmando a sua mensagem chave: “Um grupo ao lado das pessoas”. Esta imagem corresponde a uma dinâmica de mudança acompanhada por outras unidades, cuja renovação da identidade gráfica traduziu numa relação ainda mais próxima do Grupo.

Em 2009 o Grupo adota a assinatura “Juntos Somos Mais” refletindo o seu novo posicionamento característico da marca CA, em que os seus valores assentam na essência da instituição e ajuda mútua corporizando uma palavra: Cooperativismo.

O Grupo CA, **em 2011** comemorou os 100 anos de atividade marcados pelo apoio ao desenvolvimento económico e social de muitas comunidades e regiões do país – quer no Continente quer na Região Autónoma dos Açores.

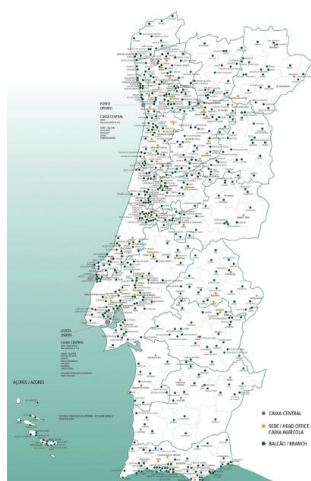


1.2 - O Crédito Agrícola

Com cerca de 700 Agências em todo o território nacional, mais de 400 mil associados e mais de 1 milhão de Clientes (figura 1), o Crédito Agrícola é uma instituição cooperativa centenária que se afirma no mercado português como um dos principais grupos bancários portugueses.

A sua atividade tem como base de sustento as Caixas Agrícolas que com a sua autonomia e integração nas respetivas regiões, possibilitaram um conhecimento profundo das realidades do tecido empresarial económico e todos os desafios que se colocam para o progresso económico-social a nível local. Conseguindo com isto satisfazer a globalidade das necessidades financeiras dos Associados e Clientes, gerando benefícios para as comunidades onde estão inseridas.

O Grupo Crédito Agrícola é constituído por um vasto número de bancos locais – Caixas Agrícolas – e empresas especializadas. Tem como estruturas centrais a Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo e a FENACAM.



Caixas Associadas: 84

Agências: 683

Associados: 400.000

Total de Clientes: 1.200.000

Número de Colaboradores: 4.340

Figura 1 - Mapa da Distribuição Geográfica

Fonte: www.creditoagricola.pt



1.3 - Caixas associadas

As Caixas de Créditos Agrícola contribuem para o desenvolvimento das comunidades locais a nível económico, social, cultural e desportivo, trabalhando como instituições de crédito sendo de referência.

Caixa Central (figura 2)

Morada: Rua Castilho, 233/233-A 1099-004 Lisboa

Telefone: 213 809 900

Fax: 213 872 416

NIF: 501464301

CAE: 64190 - Outra intermediação monetária

Fundada no dia 20 de Junho de 1984 a Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo tem competências de supervisão, orientação e acompanhamento das Caixas de Crédito Agrícola.

A sua função baseia-se no exercício da atividade bancária, incluindo todas as operações compatíveis e permitidas por Lei, coordenando e representando o sistema integrado de crédito agrícola mútuo. O seu papel de organismo central desenvolve uma estratégia financeira agindo em consonância como Banco Universal.

Este órgão orienta 26 departamentos/gabinetes, indicado pelo Conselho Geral e de Supervisão, onde estão representadas nove Caixas de Crédito Agrícola Mútuo.



Figura 2 - Caixa Central
Fonte: www.creditoagricola.pt

**FENACAM** (figura 3)

Morada: Rua Professor Henrique Barros, 4 - 7º 2685-338 Prior Velho

Telefone: +351 213 136 900

Fax: +351 213 136 991

Email: fenacam.direccao@creditoagricola.pt

Figura 3 - Sede FENACAM

Fonte- www.creditoagricola.pt

A FENACAM, fundada em 29 de Novembro de 1978, está integrada no ramo do crédito do sector cooperativo e foi a primeira estrutura de âmbito nacional do Crédito Agrícola a ser criada para defender os interesses das Caixas Agrícolas representando-as em diversos níveis.

Esta Federação tem promovido o desenvolvimento equilibrado do Crédito Agrícola Mútuo, prestando assistência técnico-económica aos agricultores associados das Caixas Agrícolas por todo o país.



1.4 - Empresas do grupo

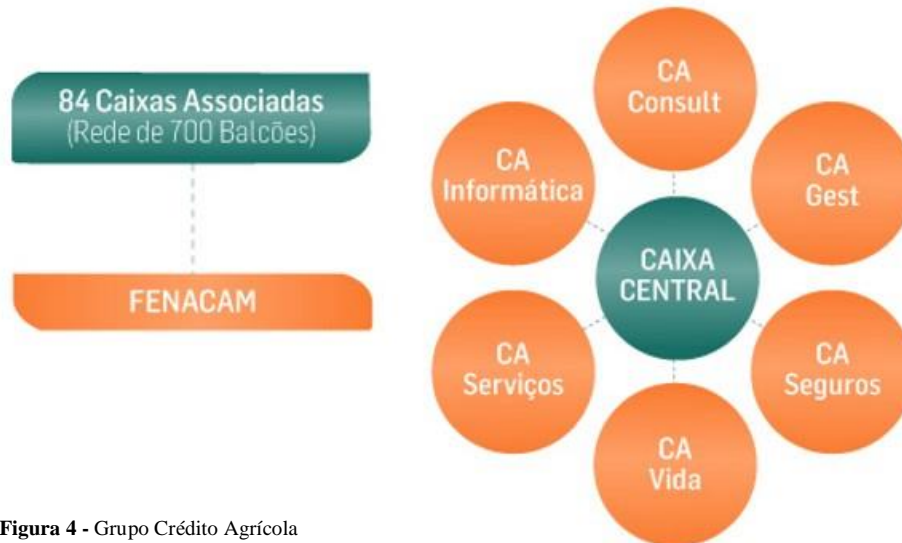


Figura 4 - Grupo Crédito Agrícola
Fonte- www.creditoagricola.pt

O Grupo Crédito Agrícola é um Grupo Financeiro de âmbito nacional, integrado pela Caixa Central, constituído por 85 Caixas Associadas e por empresas especializadas, sendo estas a CA Vida, CA Serviços, CA Seguros, CA Informática, CA Gest, CA Consult (figura 4).

Através destas, o Grupo Crédito Agrícola apresenta uma ampla oferta de produtos e serviços para todos os segmentos e adaptadas às realidades locais e ao mercado em geral.



AGROCAPITAL - Sociedade de Capital de Risco, S.A (figura 5)



Morada: Av. da República, 23 1050-185 Lisboa

Telefone: +351 211 111 810

Fax: +351 211 111 899

Email: geral@caconsult.pt

Figura 5 – AGROCAPITAL

Fonte – www.creditoagricola.pt

A AGROCAPITAL, foi constituída no dia 8 de Março de 2005 e tem como acionistas a Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo (em 66,6%) e o IFAP- Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas (33,3 %).

O objetivo desta sociedade recai na realização de investimentos em capital de risco transpostos na aquisição de instrumentos de capital próprio e capital alheio em sociedades com grande potencial de desenvolvimento, de forma de beneficiar da sua respetiva valorização assim como a gestão de fundos de capital de risco.

CA Consult



Morada: Av. da República, 23 1050-185 Lisboa

Telefone: (+351) 211 111 810

Fax: (+351) 211 111 899

E-mail: geral@caconsult.pt

Figura 6 - CA Consult

Fonte – www.creditoagricola.pt

O Crédito Agrícola Consult – Assessoria Financeira e de Gestão, S.A. (CA Consult), é uma empresa especializada em banca de negócios e encontra-se especialmente vocacionada para a prestação de serviços de assessoria financeira e de gestão às empresas e entidades públicas.



O âmbito geográfico de atuação da Banca de Negócios do Crédito Agrícola é global, com ênfase, em países com elevada expressão na diplomacia económica ibérica e europeia e nos países de raiz lusófona (Cabo Verde, Angola, Moçambique e Brasil).

CA Gest- Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A (figura 7)



Figura 7 - CA GEST
Fonte – www.creditoagricola.pt

Morada: Av. da República, 23 1050-185 Lisboa

Telefone: (+351) 211 129 290

Fax: (+351) 211 129 299

E-mail: cagest@cagest.pt

É uma empresa do grupo que tem como objetivo principal a atividade de gestão de Organismos de Investimento Coletivo e a gestão discricionária e particularizada de carteiras por conta de outrem, compreendendo diferentes modalidades de investimento direcionado a Clientes particulares ou institucionais.

“O serviço de gestão de patrimónios do Crédito Agrícola assenta num compromisso inequívoco com cada um dos investidores para a valorização do seu património”.

CA Informática -Sistemas de Informação, S.A (figura 8)



Figura 8 - CA Informática
Fonte – www.creditoagricola.pt

Morada: Rua Teófilo Braga, Lote 63 – Damaia

2720-526 Amadora

Telefone: (+351) 214 909 200

Fax: (+351) 214 909 245



A CA Informática tem como objetivo prestar serviços em 3 diferentes áreas como:

1. Gestão de ativos de base tecnológica;
2. Gestão e manutenção das instalações e dos centros de dados e de telecomunicações;
3. Serviços de apoio e suporte à atividade das empresas de serviços financeiros do Grupo e do Centro de Serviços Partilhados.

CA Seguros - Companhia de Seguros de Ramos Reais, SA (figura 9)



Morada: Rua de Campolide, 372 - 3º DTO 1070-040 Lisboa

Telefone: 351 707 280 028

Fax: +351 213 806 001

Email: geral@ca-seguros.pt

Figura 9 - CA Seguros
Fonte – www.creditoagricola.pt

É a seguradora do ramo não vida do grupo Crédito Agrícola que oferece soluções – produtos e serviços de seguros não vida- para proteção e segurança dos associados e clientes das Caixas Agrícolas num conceito de banca seguros.

A CA Seguros assume-se como uma empresa vocacionada para o serviço ao cliente e através de um atendimento permanente e personalizado, e uma linha de assistência 24 horas, dispõe de soluções adequadas às exigências de segurança e proteção dos seus clientes.

“ A nossa essência no presente tem por base as nossas origens.”



CA Serviços- Centro de Serviços Partilhados, ACE (figura 10)



Morada: Rua Teófilo Braga, 63 – Damaia 2720-526
Amadora

Telefone: +351 214 909 200

Fax: +351 214 909 016

Figura 10 - CA Serviços
Fonte – www.creditoagricola.pt

A CA Serviços tem como finalidade prestar serviços nas áreas dos sistemas de informação e comunicação, bem como outros serviços especializados, nomeadamente nos domínios do apoio à dinamização do negócio e da assessoria fiscal, operação da compensação, serviços operacionais de suporte à atividade de Banca Direta (Linha Direta) e canais não-presenciais (serviços On-Line Particulares e Empresas e Balcão 24).

“Proporcionar ao Grupo Crédito Agrícola o máximo de eficácia e eficiência na prestação de serviços partilhados ao universo das Caixas Associadas.”

CA Vida- Crédito Agrícola Vida – Companhia de Seguros, S.A. (figura 11)



Morada: Av. da República, nº 23 1050-185

Vida Direto Telefone: +351 211 111 800

Fax: +351 211 111 801

Email: vida@cavida.pt

Figura 11 - CA Vida
Fonte – www.creditoagricola.pt

Nasceu em 1998, no Grupo Crédito Agrícola, a companhia de seguros do ramo vida, CA Vida. O seu objetivo foca-se no acompanhamento da crescente competitividade do mercado financeiro oferecendo aos seus Clientes um serviço completo e integrado.



O seu lema “**Quem lhe quer bem**” é marcado, por uma constante evolução em busca dos produtos que melhor servem os clientes, associados e Caixas Agrícolas e ao mesmo tempo pelo seu esforço em manter na primeira linha, a qualidade do serviço prestado.

A CA Vida foi reconhecida pela revista EXAME com o 1º Lugar na categoria de Melhor Grande Seguradora Vida.

1.5 - Princípios do Crédito Agrícola

Missão

“O Grupo Crédito Agrícola, grupo financeiro de âmbito nacional, é um motor de desenvolvimento local. Conhecedor profundo do tecido empresarial das várias regiões onde atua, tem por missão oferecer as melhores soluções para as expectativas e necessidades dos seus clientes, apresentando uma ampla oferta de produtos e serviços para todos os segmentos, adaptados às realidades locais e ao mercado em geral.

No quadro dos seus compromissos, destaca-se simultaneamente a missão de contribuir em diversos níveis – económico, social, cultural e desportivo – para o progresso das comunidades locais em que é instituição de referência.”

Valores (figura 12)

“O Crédito Agrícola é um Grupo financeiro com base cooperativa, enraizado nas comunidades locais, com solidez, confiança, proximidade e modernidade, dotado de uma oferta de soluções, produtos e serviços capaz de satisfazer todas as necessidades financeiras e expectativas das famílias, negócios e empresas, que constituem fatores críticos de sucesso numa relação de parceria privilegiada com os seus clientes.







É uma instituição que valoriza o relacionamento com o cliente, orientada para a participação no desenvolvimento socioeconómico de todo o país, suportada pela atuação de cada uma das suas caixas a nível regional, num equilíbrio entre a captação de poupanças e a concessão de crédito às famílias e empresas, e no apoio às instituições sem fins lucrativos.”



Figura 12 - Crédito Agrícola

Fonte – <http://www.creditoagricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/QuemSomos/MissaoeValores/>

Objetivos

-  Valorizar o relacionamento com os clientes, potenciando o conceito de “banca de proximidade”.
-  Oferecer produtos e serviços de qualidade sempre crescentes e sempre adaptados às necessidades dos seus associados e clientes, visando um elevado grau de satisfação.
-  Contribuir para o progresso e elevação do nível de vida das comunidades locais, através do apoio ao desenvolvimento das economias das respetivas regiões.
-  Assegurar a acessibilidade efetiva a serviços bancários ao maior número possível de particulares e empresas.



1.6 - Evolução do logótipo



Figura 13 – Logótipo

Fonte – <http://www.creditoagricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/ComunicacaoCA/>

Um dos elementos de maior importância de qualquer identidade é o logótipo, pois deve identificar a marca que representa sendo o cartão-de-visita. Este teve uma mudança notória (figura 13), vindo pelos tons mais claros mas que nunca deixam de pertencer ao património CA.

Símbolo



Figura 14 – Símbolo

Fonte – www.creditoagricola.pt

O símbolo (figura 14), concebendo uma imagem corporativa mais contemporânea e dinâmica, baseia-se na folha de árvore estilizada. A sua nova forma e posicionamento apontam para o futuro, tal como o Grupo Crédito Agrícola. As cores são o reflexo dos valores do Grupo, por um lado o verde reforça os valores existentes, por outro, o laranja reflete a atitude de mudança e modernização.



Cap. II – Produtos e Serviços do Crédito Agrícola





2.1 – Produtos do Crédito Agrícola

O Crédito Agrícola assume-se como um banco com um importante nível de responsabilidade social e com uma forte tradição junto das comunidades locais de base corporativa apostando na proximidade e modernidade.

Assim sendo e cumprindo sempre o seu principal objetivo, passando pela aposta de um elevado grau de satisfação do cliente, dispõe de uma variadíssima gama de oferta de produtos e serviços para todos os segmentos adaptada às realidades locais e ao mercado em geral.

Ao longo deste capítulo irei dar destaque e descrever os produtos e serviços que o Crédito Agrícola oferece:

- Contas à ordem ;
- Depósitos a Prazo;
- Contas Poupança;
- Crédito à Habitação;
- Produtos para Jovens;
- Cartões;
- Seguros Ramo Vida;
- Seguros Ramos Reais;
- Crédito a Empresas;

Os restantes produtos não abordados aqui podem ser consultados no site oficial do Crédito Agrícola: (<http://www.creditoagricola.pt/CAI>)



2.2 Particulares

2.2.1 – Contas

As contas de particulares podem ser de 3 tipos:

✓ Depósitos à ordem;

✓ Depósitos a prazo;

✓ Contas poupança.

Depósitos à ordem

Uma conta à ordem oferece uma maior flexibilização de movimentos e consultas, permitindo efetuar pagamentos e associar diversos produtos e serviços. Esta conta possibilita o acesso a um descoberto autorizado, bastando para isso que domicilie o salário ou através de uma ordem de transferência permanente.

Conta 1,2,3

Consiste numa conta à ordem para crianças e jovens até aos 12 anos inclusive, com condições especiais e aplicações a prazo em nome do jovem.

Meios de movimentação

Esta conta só pode ser movimentada a débito e a crédito ao Balcão, através de, transferências bancárias, depósito de dinheiro ou valores. Não é permitido o acesso a cheques nem a cartões.

Montante

O montante mínimo de abertura são 50€.



Comissões e despesas

Está isenta de despesas de manutenção.

Outras condições

O saldo da conta 1,2,3 é transferido automaticamente para uma conta BeFree no dia em que o seu titular perfizer 13 anos. A conta 1,2,3 encerra-se quando esta não apresenta saldo positivo, quando não regista nenhum movimento há 1 ano ou não tendo quaisquer produtos associados.



Conta BeFree

A conta BeFree é uma conta com condições especiais para adolescentes com idades compreendidas entre os 13 e 17 anos inclusive, constituindo um instrumento de suporte à constituição de aplicação.

Meios de movimentação

A conta só pode ser movimentada a débito e a crédito ao Balcão, através de, transferências bancárias e depósito de dinheiro ou valores. A partir dos 16 anos o titular que aufera rendimentos provenientes do trabalho pode movimentar a conta através do Cartão VISA Electron Jovem.

Montante

Montante mínimo de abertura 50€.

Comissões e despesas

Está isenta de despesas de manutenção.

Outras condições

O saldo da conta Befree é automaticamente transferido para uma conta SuperJovem no dia em que o seu titular concluir os 18anos. A conta Befree encerra quando esta não apresente saldo positivo, não registre nenhum movimento há 1 ano ou não tenha quaisquer produtos associados.



Conta SuperJovem

O Cartão SuperJovem é um cartão com as características do Cartão de Débito *Visa Electron*, mas com distinção a nível da imagem do cartão, procurando com isso, estabelecer uma maior proximidade e identificação da geração mais jovem com a sua Caixa. A conta SuperJovem é uma conta à ordem com condições especiais para os jovens adultos com idades compreendidas entre os 18 e 30 inclusive. Se o jovem estiver a trabalhar e tencionar domiciliar o seu ordenado, é-lhe permitido uma facilidade de descoberto, ou seja, o montante a débito ser superior ao montante a crédito.

Meios de movimentação

Esta conta pode ser movimentada através de cheques, transferências bancárias, depósitos de dinheiro ou valores, cartão Super Jovem, balcão 24.

Montante

Montante mínimo de abertura 100€

Comissões

Está isenta de despesas de manutenção

Outras condições

O saldo total da conta SuperJovem, é transferido automaticamente para uma conta de Depósitos à Ordem Particulares no dia em que o seu titular concluir os 31anos. A conta SuperJovem encerra quando esta não apresente saldo positivo, não registe nenhum movimento há 1 ano ou não tenha quaisquer produtos associados a mesma.

Conta à ordem

A Conta à ordem é uma conta com maior flexibilidade de movimentação, de consultas e pagamentos permitindo associar diversos produtos e serviços. Esta conta possibilita o acesso a uma facilidade de descoberto, bastando para isso associar o salário ou então dar uma ordem de transferência permanente. Os juros devedores da facilidade de descoberto



são calculados e debitados mensalmente. Base de cálculo dos juros é de 360 dias, sem arredondamento.

Meios de movimentação

Pode ser movimentada através de cheques, cheques visados, ordens de transferências e pagamento, autorização de débito, depósito de dinheiro ou valores, cartão *VISA Electron*, CA Online, Balcão 24.

Montante

Montante mínimo de abertura 100€.

Comissões e despesas

Comissão de Manutenção Trimestral

	Por Trimestre
PF <= 1.500€	14,00€
PF > 1.500€ e <=3.000€	11,00€
PF > 3.000€ e <= 3.500€	5,00€
PF > 3.500€	Isento

Quadro1 - Taxas de comissão e despesa

Fonte: Elaboração própria baseada em dados do site www.creditoagricola.pt

PF – Património Financeiro

Outras condições

No termo da conta Depósito à Ordem Particulares ou se por qualquer motivo esta ou a facilidade de descoberto forem canceladas, o Cliente fica obrigado a pagar imediatamente todas as quantias de que seja devedor e os respetivos impostos e encargos.



Conta Completa

Uma Conta Completa é uma conta de depósitos à ordem remunerada por escalões facilitando o acesso a um descoberto bastando apenas associar o salário ou dando uma ordem de transferência. A taxa de juro que renumera os saldos será equivalente aos produtos e serviços que utilize. Esta Conta destina-se apenas a clientes que recebam o ordenado mensal regular com um montante mínimo de 500€ e idade superior a 18 anos.

Meios de movimentação

A conta Completa pode ser movimentada através de cheques, cheques visados, ordens de transferência, depósitos de dinheiro ou valores, Cartão Visa de Débito *Electron* e Balcão 24.

Montante

Montante mínimo 500€.

Comissões e despesas

Isenta de despesas de manutenção

Outras condições

Se por algum motivo esta ou a facilidade de descoberto for cancelada o cliente fica obrigado a pagar todas as quantias de que seja devedor e os respetivos impostos e encargos.

Depósitos a Prazo

Um depósito a prazo é um produto bancário que pressupõe a entrega de fundos em que a entidade bancária fica obrigada a devolver esses fundos no final de um período de tempo acordado e o respetivo pagamento acordado, juro. Ou seja, traduz-se num empréstimo que um indivíduo faz a um banco recebendo juros em troca dependendo do tempo e quantia.



Depósito a Prazo Normal

O Depósitos a Prazo Normal funciona como um produto de poupança/investimento sem risco, garantindo o capital e renovando automaticamente depois da data do vencimento.

Destina-se a clientes particulares, Empresários em Nome Individual, Profissionais Liberais e Empresas. O montante mínimo com que pode ser constituído são 250€ e o cliente tem a opção de capitalizar ou não os juros.

Depósitos a Prazo L, XL e XXL

Os depósitos a prazo L, XL, XXL podem ser constituídos a partir de 2500€, com a possibilidade de renovação, permitindo sempre reforços com o valor mínimo de 1000€.

Estes depósitos são contas de curto e médio prazo sem risco no prazo de 1,2 ou 3 anos, cujas entregas só são possíveis na data acordada garantindo sempre o capital investido, caso haja mobilizações antecipadas são efetuadas as respetivas penalizações. Destinam-se a Clientes Particulares, Empresários em Nome Individuas e Profissionais Liberais com idade superior a 18 anos e Empresas.

Depósito Super Crescente e Depósito Super Crescente Mais

O Depósitos Super Crescente e Super Crescente são soluções do Crédito Agrícola que garantem o retorno de Capital sem nenhum risco garantindo uma renumeração atrativa. Destinam-se a clientes particulares, Empresários em Nome Individual e profissionais liberais com idades superiores a 18 anos e empresas.

Depósito Super Crescente- É um Depósito a Prazo a 2 anos ou 4 semestres com atribuições de prémios semestrais e pagamentos de juros semestrais. O montante mínimo com que pode ser constituído são 500€





Depósitos Super Crescente Mais- É um Depósito a Prazo a 3 anos ou 6 semestres com prémios de permanência semestrais e pagamentos de juros semestrais. O montante mínimo com que pode ser constituído são 750€.

Depósitos a Médio e Longo Prazo de Taxa Fixa

Os depósitos a médio e longo prazo de taxa fixa são contas de médio e longo prazo sem risco, que só permitem a mobilização do saldo na data do seu vencimento. Os clientes recebem juros com uma periodicidade inferior à do prazo total da aplicação e destinam-se a clientes particulares, Empresários em Nome Individual e empresas.

Os prazos são de 3,5 ou 8 anos, podendo o cliente optar por capitalizar os juros. Caso opte pela sua capitalização os juros serão pagos no final do prazo, se não o pagamento processa-se da seguinte forma:

-  3 e 5 anos, com pagamentos semestrais de juro por crédito em conta de depósitos à ordem de clientes,
-  8 anos, com pagamentos anuais de juros por crédito em conta de Depósitos à Ordem.

Depósito CA Mulher

Estas contas são de curto e médio prazo sem qualquer risco e com garantia de capital. Destinam-se a mulheres clientes particulares, Empresárias em Nome Individual e profissionais liberais com idade superior a 18 anos.

Podem ser constituídos com o montante mínimo de abertura de 250€, permitindo reforços na data de vencimento com depósitos mínimos de igual valor. O prazo de constituição varia entre os 3, 6, 12 ou 24 meses permitindo uma maior flexibilidade de movimentação sem penalizações na data de renovação. Este produto garante a totalidade do capital depositado no vencimento e em caso de mobilização antecipada.



CA Depósito Juros à sua Medida

Consiste num investimento a curto prazo e permite ao cliente receber juros com períodos inferiores ao vencimento da aplicação financeira. O prazo da sua constituição são 6 meses ou 1 ano com um montante mínimo de abertura de 2500€. A renovação do depósito é opcional em que o cliente deve informar a data de subscrição do produto e se pretende renovar ou não. A renovação verifica-se por um período de tempo igual ao da sua constituição.

Os clientes a quem este produto se destina são Clientes Particulares, Empresários em Nome Individual e profissionais liberais com idade superior a 18 anos e Empresas.

CA Depósito Rende Já

Trata-se de um depósito a curto prazo, com garantia de capital, em que os juros são pagos na data de constituição. Pode ser constituído com um montante mínimo de abertura de 500€ em que o capital aplicado no Depósito a Prazo é creditado automaticamente na conta à ordem não havendo renovação do mesmo. Destina-se a Clientes Particulares, Empresários em Nome Individual e Profissionais Liberais com idade superior a 18 anos e Empresas.

Contas Poupança

Uma conta poupança consiste numa parcela de renda que não é gasta no período de tempo em que é recebida e por consequência é guardada para ser usada numa situação futura.



Poupança Futuro

A conta poupança futuro é uma conta a 1 ano destinando-se a jovens até aos 30 anos inclusive. O montante mínimo de abertura são 25€ permitindo reforços no mínimo de 10€ podendo ser programados ou pontuais. A cada renovação anual é atribuído um prémio de permanência de 0,20% até 1% no máximo, desde que este efetue no mínimo 1 reforço e não execute movimentos.

Esta conta renova-se automaticamente numa conta Poupança Máxima (a 3 Meses) no primeiro vencimento que ocorra após o 31º aniversário do seu primeiro titular. As condições aplicáveis à renovação são comunicadas ao cliente com um prazo de dois dias de antecedência para a prática da oposição à renovação.



Poupança Geração Jovem

Funciona como uma conta poupança sem risco para os jovens até aos 30 anos, inclusive, com prazo de 6 meses ou 1 ano. Pode ser iniciada com apenas 25 € e permite reforços pontuais, a qualquer momento, e programados, mediante uma ordem de transferência permanente da conta à ordem, com a quantia mínima de 10€. Permite a mobilização antecipada total ou parcial a qualquer momento, podendo sofrer de uma penalização sobre os juros vencidos do capital mobilizado.

A renovação é opcional em que o cliente deve informar na data de subscrição do produto se pretende renovar ou não, e esta realiza-se por um igual período de tempo, 6 meses ou 1 ano. Os juros são pagos no final do prazo contratado por incorporação no capital da conta ou por crédito na conta à ordem, conforme o cliente opte pela capitalização de juros ou não.



Poupança Habitação Jovem

A conta Poupança Habitação Jovem destina-se a uma faixa etária até aos 30 anos inclusive, com um montante mínimo de constituição de 50€, permitindo reforços, sejam estes pontuais ou programados, com quantia mínima de 25€.

Esta conta poupança tem um prazo de 1 ano, renovável automaticamente na data de vencimento por um igual período de 12 meses, adicionando ao saldo inicial os reforços efetuados e juros vencidos, passando esse valor a constituir um novo saldo para efeitos de renovação.

Esta Conta Poupança Habitação Jovem permite ao cliente usufruir de certos benefícios, desde que o saldo mobilizado seja para fins legalmente previstos e estejam dentro dos prazos estabelecidos, como:

- As transmissões gratuitas do saldo da Conta Poupança Habitação Jovem estão isentas do pagamento de imposto de selo quando efetuadas a favor do cônjuge, unidos de facto, descendentes e ascendentes do seu titular;
- Os encargos dos atos notariais e do registo predial respeitantes à aquisição de habitação própria permanente são reduzidos em:
 - 50%, beneficiando a prática de tais atos de um regime de prioridade ou urgência gratuita, quando não seja utilizado o procedimento especial de transmissão, oneração e registo de imóveis;
 - Nos valores definidos na lei, quando seja utilizado o procedimento especial de transmissão, oneração e registo de imóveis, incluindo todos os registos, com exceção daqueles de que dependa a verificação dos pressupostos do procedimento.



Poupança CA Aforro

Trata-se de uma conta poupança destinada a todos os clientes, incluindo jovens menores, com o prazo de 1 ano. A taxa de juro é garantida para cada período de 6 meses com capitalização de juros semestral podendo o cliente optar pelo crédito de juros na conta



à ordem. Pode ser iniciada com 250€ em que o cliente deverá fazer reforços mensais de pelo menos 25€. Visto que o montante mínimo de entregas mensais é baixo, o cliente pode programar um plano de poupança regular à medida das possibilidades.

Este produto tem como garantia a totalidade do capital depositado no vencimento e também em casa de mobilização antecipada. Se em virtude das mobilizações o saldo da conta passar a ser inferior ao saldo mínimo de manutenção, a conta será liquidada por crédito na conta à ordem.



Poupança Máxima

A Poupança Máxima destina-se a clientes com idades superiores a 18 anos, inclusive, servindo para maximizar o capital. Tem um prazo de 3 meses e renova-se automaticamente por um período de igual de tempo com a possibilidade de capitalização de juros trimestrais.

O montante mínimo de abertura são 125€, e a qualquer momento o cliente pode fazer reforços, pontuais (50€) ou programados (25€) mediante uma ordem de transferência permanente. Os reforços são remunerados à mesma taxa de juro do montante que se aplica ao período de 3 meses em que se inserem vencendo-se na mesma data deste.



Poupança Crédito

A Poupança Crédito tem como slogan “Aforre o que poupa na prestação do seu crédito”, sendo um produto de poupança sem qualquer risco a uma taxa de juro bastante atrativa e garantida para cada período de 3 meses.

Destina-se a todos os clientes com idade superior a 18 anos (inclusive), e pode ser constituída com 100€ podendo o cliente, sempre que assim o quiser, fazer entregas pontuais (50€) ou programadas (25€). Tem um prazo de 3 meses e é renovável automaticamente por período igual de tempo. Não tem obrigatoriedade de entregas podendo ajustar face as suas necessidades e possibilidades. A capitalização do juro é trimestral, podendo optar pelo recebimento do crédito de juros na conta à ordem.



Poupança Habitação Geral

O intuito desta poupança é rentabilizar ao máximo as poupanças dos seus clientes destina-se a todos com idade superior a 30 anos (inclusive), tendo o prazo de 1 ano renovável automaticamente por igual período de tempo. O montante mínimo de abertura é de 100€ permitindo efetuar reforços, pontuais ou programados, com um montante mínimo de 50€.

Se o saldo do cliente for imobilizado para fins legalmente acordados e cumpram os prazos estabelecidos, o cliente pode usufruir de benefícios como:

- As transmissões gratuitas do saldo da Conta Poupança Habitação Geral estão isentas do pagamento de imposto do selo quando efetuadas a favor do cônjuge, unidos de facto, descendentes e ascendentes do seu titular;
- Os encargos dos atos notariais e do registo predial respeitantes à aquisição de habitação própria permanente são reduzidos em:
 - 50%, beneficiando a prática de tais atos de um regime de prioridade ou urgência gratuita, quando não seja utilizado o procedimento especial de transmissão, oneração e registo de imóveis;

Poupança Condomínio

É um produto de poupança direcionado para Administrações de Condomínios, destinado à constituição de um Fundo Comum de Reserva para execução de obras de conservação e de beneficiação, nas partes comuns dos prédios. O acesso á conta de cada condomínio é autorizado pelo representante eleito por deliberação da Assembleia de Condomínios.

O prazo é de 1 ano, renovável por igual período de tempo com capitalização de juros. O montante mínimo para a sua constituição são 250€, podendo ser efetuados reforços a qualquer momento no mínimo de 5€.



Poupança Reforma

O objetivo foca-se “Viva a sua reforma em descanso e obtenha benefícios fiscais.” A Poupança Reforma destina-se a clientes reformados que recebam um valor de pensão que não exceda o triplo do salário mínimo nacional, no momento da constituição, e que não sejam titulares de nenhuma conta poupança reformados, incluindo os Cliente emigrante que auferam pensões de reforma pagas por países estrangeiros.

Tem um prazo de 6 meses ou 1 ano com possibilidade de renovação no vencimento, sendo opcional tendo só que informar na data de subscrição do produto. Pode ser constituída com apenas 50€ e permite reforços pontuais a qualquer momento, ou programados com um montante mínimo de 50€.



Poupança Sénior

Esta conta destina-se a todos os clientes com mais de 55, inclusive, tratando-se de uma poupança sem qualquer risco podendo ser constituída com apenas 250€ permitindo reforços a todo momento no mínimo de 50€.

O prazo desta poupança é de 6 meses, com pagamento de juros mensais ou no final do prazo, com renovação automática por um período de igual tempo, em que os juros podem ser capitalizados consoante a preferência do Cliente sendo creditados na conta à ordem. Não tem obrigatoriedade de entregas podendo ser efetuadas consoante a conveniência do Cliente.

2.2.2 – Cartões

Cartões de Débito

O cartão de débito é uma forma de pagamento eletrônica que permite a dedução do valor de uma compra diretamente na conta à ordem ou conta a que está associada ao cartão.



BeFree

O Cartão de Débito BeFree é um cartão recarregável.

Permite efetuar pagamentos de bens e serviços em qualquer estabelecimento comercial, bem como efetuar consultas, levantamentos e pagamento de serviços nos Caixas Multibanco, em Portugal, desde que exista saldo no cartão.

Pode ser utilizado na rede Balcão 24 (disponível nas Agências do Crédito Agrícola) e carregado a qualquer momento, com um montante mínimo de 10€.

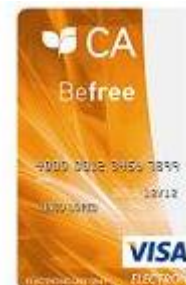


Figura 15 - Cartão BeFree
Fonte: www.creditoagricola.pt

SuperJovem

Permite efetuar pagamentos em qualquer estabelecimento comercial, bem como efetuar consultas, levantamentos e transferências nas redes Multibanco e VISA, em Portugal e no estrangeiro. A segurança é assegurada através da introdução de um código pessoal secreto (PIN).



Figura 16 - Cartão SuperJovem
Fonte: <http://www.creditoagricola.pt>

VisaEletron

Permite ao seu titular, mediante a sua apresentação, efetuar pagamento de bens e serviços em qualquer estabelecimento comercial, bem como efetuar levantamentos e transferências nas redes multibanco e VISA, em Portugal e no estrangeiro, com toda a comodidade e segurança.

Estes movimentos são debitados automaticamente numa conta à ordem associada desde que devidamente provisionada para este fim. É um cartão Internacional, aceite em todo o mundo, estabelecimentos, Caixas Automáticas e Balcões.



O Cartão de Débito Visa *Electron* possui, adicionalmente, a tecnologia *PayWave* que permite efetuar operações *contactless*, utilizando um método de pagamento extremamente simples e rápido já que basta aproximar o cartão ao terminal de pagamentos (TPA), assinalado com o símbolo *contactless* sem a necessidade de introdução do código pessoal.

Para que a utilização do Cartão de Débito Visa *Electron PayWave* seja ainda mais fácil o Cliente deverá assegurar-se que:

- Antes de efetuar qualquer transação *contactless* deverá realizar uma compra com PIN;
- Os estabelecimentos comerciais aderentes estão identificados para que possa saber onde usar o cartão;
- O limite máximo por transação *Contactless*, sem PIN é de 20 euros. O dia-a-dia dos nossos Clientes torna-se assim mais cómodo, porque não precisam de se preocupar com os trocos para os pagamentos de baixo valor. Para pagamentos de valor superior a 20 euros é solicitado PIN, tal como acontece nos pagamentos atuais.



Figura 17 - Cartão *VisaElectron*

Fonte: <http://www.creditoagricola.pt>



Cartões de Crédito

O Cartão de Crédito é um produto bancário que permite ao utilizador, mediante a sua apresentação, adquirir bens ou utilizar serviços numa rede de estabelecimentos, em Portugal e no estrangeiro, especialmente qualificada para o efeito, sem necessidade de liquidação imediata.

A liquidação aos estabelecimentos fornecedores de bens ou prestadores de serviços é assegurada pelo Crédito Agrícola, sendo posteriormente reembolsada pelo titular do cartão. Para além do pagamento de bens/serviços, o cartão permite levantamentos em numerário (a crédito).

Os cartões de crédito bancários estão sempre associados a organizações internacionais de grande prestígio, no nosso caso a VISA Internacional, sendo por isso reconhecidos e aceites em todo o mundo.

Cartão Classic

Este Cartão de Crédito permite efetuar levantamentos a débito, em qualquer Caixa de Multibanco, diretamente da conta à ordem associada sem o pagamento de qualquer taxa. Para além de este ser aceite em todo o mundo, ainda concede um crédito até 50 dias sem o pagamento de juros, oferecendo uma maior flexibilidade. Para além disso o

Cartão Classic devolve 3% sobre o montante final das compras efetuadas em gasolinhas.



Figura 18 - Cartão Classic
Fonte: <http://www.creditoagricola.pt>



Cartão Premier

O Cartão Premier é um cartão de excelência, emitido com a marca VISA, que permite o pagamento a crédito. Este cartão destina-se apenas a clientes especiais com elevado poder aquisitivo e capacidade financeira alargada. Tem crédito garantido até 50 dias, sem juros, e oferece uma maior flexibilidade no pagamento, uma vez que o cliente pode decidir quanto quer pagar no fim do mês com um limite adicional – Conta Prestações.



Figura 19 - Cartão Premier
Fonte: <http://www.creditoagricola.pt>



Cartão CA Mulher

O Cartão CA Mulher é um Cartão de Crédito específico para clientes particulares do sexo feminino a partir dos 18 e 55 anos, que permite ao seu titular a obtenção de descontos em parceiros e a atribuição de um Vale de Desconto no valor de 50,00 Euros.

O Cartão CA Mulher está inserido na oferta Solução CA Mulher, que disponibiliza às clientes os seguintes produtos: Seguro CA Mulher, Depósito CA Mulher, Poupança CA Aforro, Seguro CA CliniCard, e Cartão de Crédito CA Mulher. Para além do pagamento de bens/serviços, o cartão permite levantamentos em numerário a crédito.



Figura 20 - Cartão CA Mulher
Fonte: www.creditoagricola.pt



Cartão Misto

Cartão Contacto

O Cartão Contacto é um cartão dual que reúne a função de crédito e débito num só cartão, com a contingência de usufruir de uma dupla escolha.

O Cartão contacto tem um *chip* incorporado, um pequeno microprocessador com capacidade para armazenar informação e gerir dados pessoais, que vem carregado com funcionalidades permitindo introduzir várias aplicações no mesmo cartão: Multibanco e Visa.

Vertente débito

Para utilização a Débito estão disponíveis todas as transações do sistema Multibanco, em Portugal, como transações, levantamentos, pagamentos de serviços, compras, transferências, consulta de movimentos, portagens (com cartão e Via Verde), carregamento de Telemóveis.

Vertente Crédito

Para utilizações a Crédito estão disponíveis todas as transações do sistema VISA, em Portugal e no Estrangeiro, como por exemplo: compras, levantamentos a Crédito e outras Transações.

2.2.3 – Créditos

Crédito Bancário

O Crédito Bancário é uma operação exclusiva de instituições financeiras credenciadas pelo Banco de Portugal, consistindo numa entrega inicial em dinheiro ao cliente, receber o valor da dívida em data acordada uma ou várias prestações em dinheiro em que o valor total é igual ao da entrega inicial acrescida do preço para esse serviço.



Os consumidores recorrem aos créditos bancários para alcançarem objetivos pessoais quando não existe dinheiro suficiente para o fazer. As instituições financeiras têm 2 destinatários para a concessão de crédito: empresas e particulares.

Cada cliente deve informar-se junto das instituições de crédito qual o melhor possível sobre cada um deles de modo a obter as condições e informações que considere mais vantajosas.



Crédito Habitação

O crédito à habitação é um empréstimo constituído entre uma instituição financeira e um cliente, onde a instituição financeira disponibiliza, um determinado montante consoante a necessidade de cada cliente com finalidades de aquisição, construção e realização de obras, valor que é devolvido num prazo acordado por ambos. Existem várias modalidades deste crédito:

Prestações constantes – Consiste numa modalidade de empréstimo de médio e longo prazo com diferentes finalidades de crédito e tipo de habitação em que o montante das mensalidades é o mesmo durante toda a duração do empréstimo. O montante pode ir dos 2500 até 100% do valor de aquisição ou obras em projeto para a construção do imóvel, desde que seja inferior ou igual a 80% do valor de aquisição. O prazo pode ir dos 5 até aos 50 anos, desde que este não ultrapasse a data em que qualquer um dos intervenientes completar os 80 anos de idade.

Prestações fixas – Consta numa prestação constante de capital e juros que mantêm o mesmo valor ao longo de todo o período do empréstimo, sejam quais forem as variações que possam ocorrer da taxa de juro. Destina-se a aquisição de habitações próprias permanentes, secundárias ou para arrendamento num prazo variável podendo aumentar quando houver subidas de taxa de juro e diminuir quando as taxas descerem.



Imóveis Fundo CA – Destina-se à aquisição e construção de habitação, para imóveis que pertençam ao Fundo CA Imobiliário, ao Fundo CA Arrendamento Habitacional e à CA Imóveis, constituindo uma modalidade de empréstimo de médio e longo prazo.



Crédito ao consumo

O crédito ao consumo consiste numa solução financeira estando sujeito a aprovação Caixa/Delegação onde a conta está domiciliada e reunir as condições de financiamento por ela estabelecidas.

Ensino – Este crédito financia cursos médios e superiores, incluindo inscrições/matriculas, propinas, material didático, despesas de estadia fora da zona de residência e alimentação nos locais onde os estabelecimentos de ensino são frequentados. Este financiamento pode ir desde 5000€ até 60000€, o prazo é entre 24 e 120 meses respetivamente.

Saúde - Financia a aquisição de bens ou serviços destinados a satisfazer necessidades de saúde. Este financiamento pode ir desde os 10000€ até aos 30000€ num prazo de 36 e 60 meses

Outras finalidades de crédito - Financia viagens, electrodomésticos, mobiliário/recheio e outros destinos sem finalidade específica.

Finalidade	Montante	Prazo
Viagens	1.000€ a 20.000€	12 a 36 Meses
Eletrrodomésticos	1.000€ a 20.000€	12 a 60 Meses
Mobiliário/Recheio	1.000€ a 25.000€	12 a 60 Meses
Crédito ao Consumo (sem finalidade específica)	2.500€ a 30.000€	24 a 120 Meses

Quadro 2 - Outras finalidades de crédito

Fonte: Elaboração própria baseada no site do Crédito Agrícola



Crédito automóvel

Este crédito financia a aquisição automóveis ligeiros passageiros, motociclos e outros de uso particular (novos ou usados). Este financiamento:

Automóveis novos: 2500€ até 50000€;

Automóveis usados: 5000€ até 50000€.

O prazo compreende:

Automóveis novos: de 24 e 84 meses;

Automóveis usados: de 24 a 48 meses.



CA Leasing Automóvel

CA Leasing Automóvel consiste num financiamento para aquisição de viaturas ligeiras novas de passageiros, de mercadorias ou mistas e destinadas a uso particular. A viatura é eleita pelo locatário (cliente) que seleciona o fornecedor, com quem vai negociar o preço, as condições de entrega e a garantia. O locador (Crédito Agrícola) adquire e paga a viatura ao fornecedor depois de o Cliente declarar a sua conformidade com as negociações que estabeleceu com este.

Durante o prazo do contrato a viatura pertence ao locador, tendo o locatário o direito a adquirir a mesma no termo do contrato mediante o pagamento do valor residual acordado (como regra um valor reduzido).

2.2.4 – Seguros

Ramo Vida



Seguro Proteção Família

Consiste na garantia de estabilidade financeira perante a ausência ou redução do rendimento do seu Agregado Familiar. Um seguro de vida possível de aderir até aos 65



anos de idade que garante o pagamento do Capital subscrito, em caso de Morte ou Invalidez Total e Definitiva das Pessoas Seguras.



Seguro Proteção Crédito Habitação

É um seguro que garante estabilidade financeira da família, perante a ausência ou redução de rendimento, reforça a segurança num período de instabilidade, mantendo a capacidade de pagamento das despesas pessoais e familiares, como os estudos dos filhos, o pagamento das responsabilidades financeiras assumidas, entre outras. Salvaguarda o Património com a liquidação dos empréstimos contraídos e constitui independência financeira face a terceiros perante uma incapacidade total para o trabalho.

Um Seguro de Vida possível de aderir até aos 65 anos de idade que garante o pagamento do Capital subscrito, em caso de Morte ou Invalidez das Pessoas Seguras.



CA Reforma Segura

Destina-se a clientes particulares, bem como clientes empresas que pretendam constituir um Plano de Pensões para os seus Colaboradores. Este seguro pretende diversificar as poupanças em aplicações de médio/longo prazo e que procurem usufruir de Benefícios Fiscais com a possibilidade de investir sem limite de valor e sempre que desejar.

Ramo Não Vida



CA Acidentes e Doença

Destinam-se a pagar indemnizações em caso de morte ou invalidez e compensam prejuízos consequentes de Acidentes Pessoais. Dentro deles compreendem CA Saúde, CA Clinicard, CA Proteção Financeira, CA Acidentes Pessoais, CA Acidentes de Trabalho Domestica.



Património e Diversos

Compreendem neste grupo: CA Seguro Habitação, CA Energias Renováveis, CA Construção e CA Embarcações de Recreio. Sustentam danos derivados de riscos reais que englobam as construções, habitações, estabelecimentos de comércio e serviços, entre outros.



Responsabilidade Civil

Subdivide-se: CA Responsabilidade Civil Familiar e CA Caçadores e Portadores de Armas. São precavidos os prejuízos que envolvam a responsabilidade, em relação a terceiros, de determinados atos praticados pela pessoa Segura.



Automóvel

Compreendem: CA Automóveis, Motociclos e Ciclomotores, CA Tratores e Maquinas Agrícolas.

2.3 Empresas

2.3.1 - Contas

As empresas em relação aos depósitos à ordem encontram-se agrupadas em dois grupos:

- ✓ Contas à ordem;
- ✓ Conta negócio.



Conta à ordem

Permite fazer a gestão corrente das disponibilidades da empresa com total liquidez oferecendo várias vantagens, assim como flexibilidade de movimentação e de consulta, através de cheques, cartões e ordens de pagamento.

Meios de movimentação

Pode ser movimentada através de cheques, Cheques visados, ordens de transferência, depósito de dinheiro ou valores, cartão *VISA Electron*, CA On-Line.

Montante

O montante mínimo de abertura são 250€.

Outras condições

Se por qualquer motivo esta conta for encerrada ou a facilidade de descoberto forem canceladas, o cliente fica obrigado a pagar imediatamente todas as quantias de que seja devedor e os respetivos impostos e encargos.

Conta negócio

É uma conta especialmente vocacionada para as empresas e empresários em nome individual. É remunerada por escalões, e possibilita acesso a uma facilidade de descoberto, para cobrir necessidades pontuais de tesouraria e proporcionar uma gestão quotidiana.

Meios de movimentação

Pode ser movimentada através de cheques, Cheques visados, Ordens de transferência e pagamento, Depósito de dinheiro ou valores, Cartão *VISA Electron*, CA On-Line, Balcão 24.

Montante

O montante mínimo de abertura são 500€

Outras condições

Se por qualquer motivo esta conta for encerrada ou a facilidade de descoberto forem canceladas, o cliente fica obrigado a pagar imediatamente todas as quantias de que seja devedor e os respetivos impostos e encargos.



2.3.2- Meios de pagamento

O Crédito Agrícola dispõe para a Empresa um conjunto de meios que possibilitam gerir eficazmente os pagamentos e recebimentos, reduzindo então, os custos e carga administrativa.



Terminal de Pagamento Automático

Este serviço dispõe de um meio de pagamento eletrónico mais utilizado no mercado, oferecendo uma solução eficaz para apoiar a empresa na venda dos produtos e serviços, facilitando a gestão de tesouraria. A utilização deste serviço é mais vantajosa para a empresa uma vez que é mais comodo, reduz a necessidade e existência de trocos e deslocções ao balcão para a realização de depósitos, mais simples, porque os montados são creditados diretamente da conta, e mais seguro uma vez que diminui o meio de pagamento por dinheiro e cheque, reduzindo por sua vez o risco de roubo e extravios.



Figura 21 - Terminal de Pagamento Automático

Fonte: www.creditoagricola.pt



ATM - Caixa Automático Multibanco

O Serviço Caixa Automático Multibanco consiste na introdução de uma máquina nas instalações do cliente empresa, dispondo vários tipos de transações (levantamentos, consultas e pagamentos) para garantir um melhor serviço junto dos seus clientes.



2.3.3 – Cartões

Cartões de débito

CA Buffet

Este é um cartão bancário para o pagamento do subsídio de alimentação aos funcionários. O cartão Buffet, é um cartão pré-pago que admite um benefício fiscal (máximo) de €1,59/dia, partindo do pressuposto de que o valor do subsídio de alimentação pago ao colaborador é igual ou superior a €6,83/dia.



Figura 22 - CA Buffet
Fonte: www.creditoagricola.pt

Cartões de crédito

CA & Companhia Comerciante

Este cartão de crédito permite financiar as necessidades de tesouraria com taxas de juros reduzidas para as ENI (empresa em nome individual) Micro e Pequenas Empresas, sendo um produto indispensável pelas mesmas. Pode ser usado para fins como pagamento de compras e levantamentos a crédito e Multibanco.

Não tem anuidade e permite o recurso ao crédito até ao limite atribuído pagando apenas uma prestação fixa (a partir de 30€ por mês).



Figura 23 - CA & Companhia Comerciante
Fonte: www.creditoagricola.pt



2.3.4 - Crédito

Crédito Tesouraria

Este financiamento destina-se em ajudar a empresa a sustentar o atraso no recebimento das faturas emitidas em nome dos seus clientes. O seu reembolso neste crédito decorre normalmente quando a empresa recebe dos seus clientes. O Crédito Agrícola disponibiliza os seguintes produtos de crédito à tesouraria:

Conta corrente caucionada - Este crédito tem como função prevenir eventuais insuficiências de tesouraria, sendo atribuído um limite de crédito por determinado prazo que pode ser usado para gerir as necessidades da empresa. As movimentações desta conta corrente são feitas mediante comunicação do Ciente Empresa conforme o acordo previsto no contrato.

Descoberto Autorizado – Esta operação resulta de uma facilidade de crédito concedida pelo Banco, na utilização da conta de à ordem até um certo montante, sem que esta esteja provisionada para o efeito. Designa-se a superar dificuldade momentâneas de tesouraria da empresa, pelo que a sua concessão é efetuada, durante um curto período de tempo.

Desconto Comercial - Gerir liquidez, antecipando receitas, mediante a apresentação a desconto de letras decorrentes de transações comerciais da sua empresa.

Desconto de Letras – Nesta operação o Banco adianta os fundos sobre um título de crédito endossado pelo cliente, antes do seu vencimento, deduzindo juros e outros encargos. Permite assim gerar liquidez a partir de créditos de natureza comercial.



Garantias Bancárias

O Crédito Agrícola nesta operação de financiamento garante a execução de uma obrigação emitida pelo cliente perante um terceiro, assumindo por isso o encargo da obrigação se o cliente faltar ao seu compromisso, transmitindo maior confiança aos parceiros comerciais nos negócios da empresa. Este financiamento torna-se vantajoso para a empresa pois o custo com a obtenção de uma Garantia Bancária é inferior ao custo de imobilização de capital ou à obtenção de financiamento, constitui assim um apoio à gestão da tesouraria sendo um importante auxílio da mesma.



Cap. III – Caixa de Crédito Agrícola Mutuo – Terras de Sousa, Ave, Basto e Tâmega

Agência de Amarante (1300)

Agência de Felgueiras (1320)

Agência de Felgueiras-Praça da República (1327)





3.1 – CCAM Terras de Sousa, Ave, Basto e Tâmega

A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Terras de Sousa, Ave, Basto e Tâmega, resulta da fusão das Caixas de Amarante, Barrosas, Celorico de Basto, Fafe, Felgueiras, Felgueiras – Praça da República, Guimarães, Lixa, Lousada, Ponte, Torrados e Vizela.

A história da CCAM ficou marcada pelos seguintes factos ocorridos:

Nasceu em 1985 com o projeto inicial de apoiar e relançar o setor agrícola da região de Felgueiras, começando a exercer a sua atividade 1 ano depois nas instalações da Cooperativa Agrícola de Felgueiras. O primeiro balcão a formar-se foi a sede social no centro da cidade de Felgueiras situado na Avenida Dr. Leonardo Coimbra. O segundo balcão nasceu um ano depois na cidade da Lixa, alargando assim e crescendo o seu âmbito de atuação. Com o intuito de se aproximar do polo industrial expandindo assim a sua área de negócio nasceu o terceiro balcão em 1990 na freguesia de Torrados do concelho de Felgueiras. **Em 1991**, a CCAM inicia o primeiro processo de fusão de Caixas, nascendo assim o 4º balcão na cidade de Celorico de Basto.

Em 1997 nasceram dois novos balcões nas cidades de Barrosas e Lousada, após uma fase de composição e reorganização, alargando assim a sua atividade e intervenção. Em 1999 a CCAM incorporou a extinta CCAM de Amarante, na CCAM de Felgueiras, passando assim a sua denominação social para CCAM de Terras de Sousa, Basto, e Tâmega, tendo em conta os concelhos e região que passou a servir. O 8º Balcão nasceu no concelho de Vizela em **2003** e em **2006** procedeu-se a uma nova fusão, integrando a ex-CCAM de Fafe, alterando-se assim a denominação social para CCAM de Terras de Sousa, Ave, Basto e Tâmega, dando continuidade ao crescimento da CCAM alargando a sua área geográfica. O 10º balcão nasce na cidade de Felgueiras situado na Praça da República onde se instalou a nova sede social num edifício de elevado valor patrimonial arquitetónico, cumprindo assim o objetivo de se tornar numa instituição de referência da região.

Em 2009 deu-se uma nova fusão com a CCAM do concelho de Guimarães passando assim de 10 para 13 balcões, Guimarães, Ponte, Torcato, confirmando o seu potencial crescimento. **Em 2010** inaugurou-se as novas instalações da agência de Guimarães



reforçando-se a notoriedade do Crédito Agrícola. Os Balcões, com a publicação do DL. 142/2009 de 16 de Junho, tomaram a denominação de Agências.

Missão

“Criar valor através da excelência de produtos no serviço financeiro aos Clientes, Colaboradores e Associados.”

Visão

“Ser a Entidade Bancária de referência na área geográfica de atuação, ao nível da rapidez na decisão, eficiência, personalização do atendimento e eficácia.”

Valores

Confiança e Transparência - Uma relação centrada no rigor e na confidencialidade.

Comunicação - Assertividade nas informações prestadas.

Motivação - Valorizar os colaboradores, através do desenvolvimento das suas competências individuais e profissionais.

Valorização dos Clientes - Apresentar soluções que vão de encontro ao interesse dos clientes, apostando num serviço de excelência baseado na competência e disponibilidade.



Organigrama

O modelo organizacional da Caixa de Terras de Sousa, Ave, Basto e Tâmega apresenta a seguinte estrutura (Anexo 1)

3.2 - Local do estágio

O presente relatório descreve o estágio realizado durante as 400 horas nas Agências de Felgueiras e Amarante, descrevendo assim todas as atividades desenvolvidas ao longo destes 3 meses.

Agência de Amarante

A agência de Amarante é sede de um município com 301,33 km² de área e 56 264 habitantes subdividido em 26 freguesias. O município é limitado a norte pelo município de Celorico de Basto, a nordeste por Mondim de Basto, a leste por Vila Real e por Santa Marta de Penaguião, a sul por Baião, Marco de Canaveses e Penafiel, a oeste por Lousada e a noroeste por Felgueiras.



Morada: Av. 1.º de Maio - S. Gonçalo 4600-013 Amarante

Telefone: 255 431 358

Fax: 255 431 360

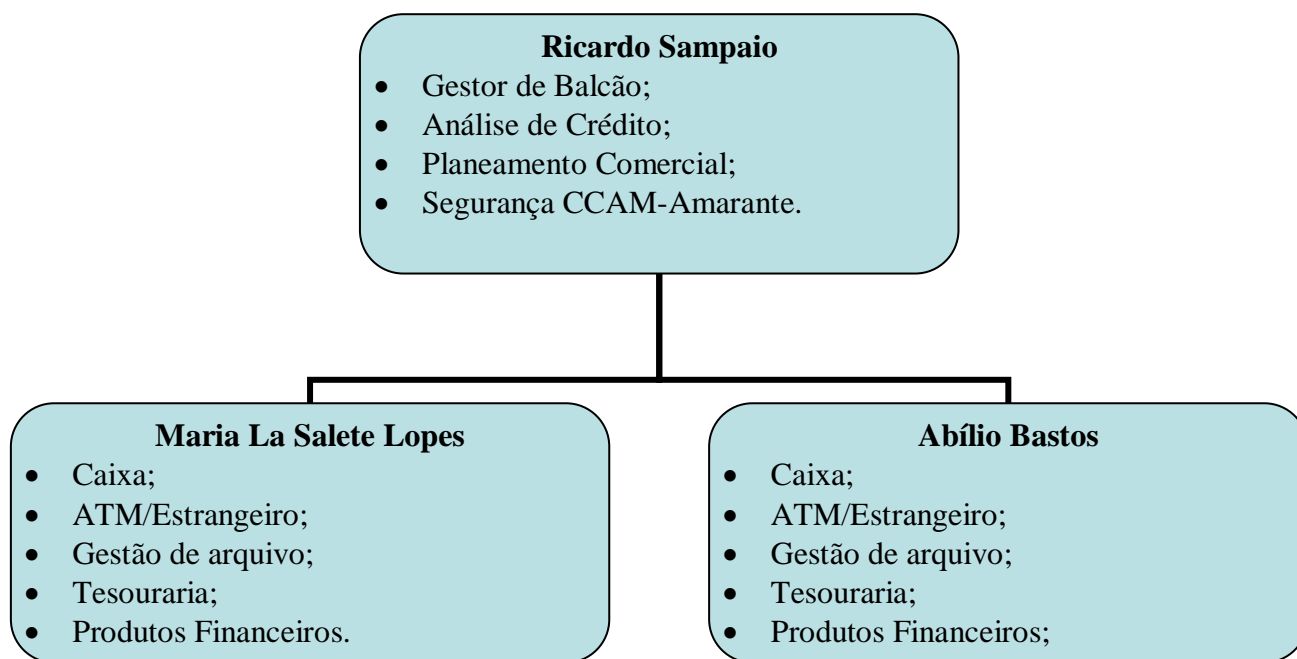
Email: tsbtfelgueiras@creditoagricola.pt

Horário: 8:30 - 15:00

Figura 24 - Crédito Agrícola Amarante

Fonte: Fotografia facultada pelo responsável do balcão

Código de balcão: 1300 (Cada balcão do Crédito Agrícola tem um número que identifica o balcão a que pertence).



Quadro 3 - Organograma Amarante

Fonte: Elaboração própria baseada em dados fornecidos pelo balcão

A agência de Amarante é composta por 3 colaboradores (Quadro 3), um gerente e dois caixas/tesoureiros. Esta situa-se por cima das instalações da Cooperativa Agrícola de Amarante, sendo um espaço amplo e com condições de trabalho favoráveis.

Cabe ao gerente (Ricardo Sampaio) a responsabilidade do desenvolvimento comercial e institucional garantindo a execução dos objetivos propostos pela administração focando sempre na qualidade da prestação do serviço. No fim e no início do dia este é responsável pela abertura e fecho do balcão assim como a sua segurança.

Os restantes colaboradores (Maria de La Salette e Abílio Bastos) têm a função de caixa e tesouraria sendo também responsáveis pela gestão do arquivo, divulgação e comercialização dos produtos, ATM, análise da compensação e estrangeiro.



Figura 25 - Instalações de Crédito Agrícola de Amarante

Fonte: Fotografia facultada pelo responsável do balcão



A caixa consiste no registo de movimentos relativo a transações respeitantes à gestão do balcão, assim como no recebimento de numerário e outros valores e verificando no final do dia a se a sua importância corresponde à indicada nas notas de venda ou nos talões de depósito.

A tesouraria do balcão compreende na responsabilidade pelos valores de caixa ao final do dia assim como da respetiva conferência das existências.

A análise da compensação é feita todos os dias e consiste num telefonema a todos os clientes que constam no sistema de compensação (folha imprimida e atualizada todos os dias através do “Cais”) com saldo a descoberto por algum débito direto ou débito de cheques informando-os para estes virem cobrir e evitarem despesas extras.

O Cais é a página oficial do Crédito Agrícola destinada apenas aos funcionários do banco (intranet), onde estão introduzidos vários documentos disponíveis para impressão.



Agência de Felgueiras (figura 26)

Felgueiras tem cerca de 58065 habitantes e 115,74 km² de área, subdividido em 20 freguesias. O município é limitado a norte pelo município de Fafe, a nordeste por Celorico de Basto, a sueste por Amarante, a sudoeste por Lousada e a noroeste por Vizela e Guimarães.



Figura 26- Agência de Felgueiras

Fonte: Fotografia fornecidos pelo responsável da agência

Morada: Av. Dr. Leonardo Coimbra, 462

4610-105 Felgueiras

Telefone: 255 310 480 **Fax:** 255 310 489

Email: tsbtfelgueiras@creditoagricola.pt

Horário: 8:30 - 15:00 **Responsável:** Júlio Magalhães

Código do Balcão: 1320

O balcão de Felgueiras (figura 27) é composto por 5 colaboradores (Anexo 2), um gerente, um subgerente e 3 caixas. Este localiza-se no centro de Felgueira sendo um espaço amplo com boas condições de trabalho.



Figura 27 - Instalações Crédito Agrícola Felgueiras

Fonte: Fotografia fornecida pelo responsável do balcão

**Gerente:**

A gerência do balcão é assumida pelo Sr. Júlio Magalhães, sendo responsável pelo planeamento comercial, análise de crédito, fecho e abertura de balcão assim como a sua segurança.

Subgerente:

Na ausência do gerente Júlio Magalhães esta é assumida pelo colaborador Rui Adão, bem como o desempenho a nível comercial de venda de produtos financeiros e tratamento e concessão de crédito. Quando algum dos caixas está ausente era solicitado a sua colaboração.

Tesoureiro:

A tesouraria é da responsabilidade da colaboradora Glória assim como a caixa e manutenção do ATM.

Caixa:

A caixa é da responsabilidade dos colaboradores Miranda e Fernanda assim como a análise da compensação e gestão de arquivos.

Seguros:

O balcão de Felgueira tinha um agente responsável pelos seguros (Ricardo Faria).



Cap. IV – Atividades desenvolvidas durante o estágio





4.1 - Atividades desenvolvidas

Ao longo deste capítulo irei descrever algumas das principais tarefas desenvolvidas mais detalhadamente comprovando todos os conhecimentos que adquiri e aprendi ao longo destes anos de licenciatura assim como o cumprimento do Plano de Estágio, preparando-me para o mercado de trabalho.

Início do estágio

O estágio teve início no dia 5 de Agosto, depois de uma reunião com a coordenadora Dr.^a Isabel Abreu e Dr. Artur Faria (membros da Administração CCAM-Terras de Sousa, Ave, Basto e Tâmega) que me deram uma breve noção do conceito do Crédito Agrícola e me expuseram algumas áreas onde ia intervir assim como as tarefas que ia executar ao longo do estágio, tentando cumprir todos os pontos que foram discriminados no Plano de Estágio. Nessa mesma reunião ficou logo acordado que iria começar em Amarante, uma vez que um funcionário encontrava-se ausente, podendo ter mais oportunidade de aprender e ter acesso ao atendimento ao público, cumprindo os objetivos iniciais na parte de *Front Office*. Depois iria ter oportunidade de estar no balcão de Felgueiras para ter oportunidade de realizar operações de *Back Office*, e por fim acabar na sede de modo e ficar com uma noção mais abrangente de como funciona e dos vários departamentos existentes na instituição.

Nessa reunião foi dada relevância à importância e responsabilidade do sigilo profissional, pois para que haja um bom desempenho ao longo do estágio é importante que exista também um bom código de ética.

Como combinado, no dia 5 de Agosto pelas 08 horas 20 minutos apresentei-me nas instalações do Crédito Agrícola de Amarante onde fui recebida pelo gerente Ricardo Sampaio que me fez uma apresentação das instalações e do futuro colega com quem iria trabalhar nos próximos tempos.

De seguida apresentou-me uma folha preparada por ele com um quadro síntese das operações que iria realizar ao longo do estágio podendo sempre usá-lo como auxiliar de



forma a ser mais rápida na execução e atendimento. Foi-me também fornecido um número e uma *password* para poder ter acesso e conseguir realizar consultas e operações no:

Central - permitindo consultar todas as contas pertencentes a cada cliente, sendo à ordem, a prazo ou poupanças, consultar os titulares das mesmas, os seus dados pessoais, criar contas novas e novos clientes ou modificar contas já existentes entre outras coisas. Registrar a entrega e requisição de cheques solicitados ao balcão, consultar o extrato de uma conta, entre outras operações.

Sibal: Sistema Integrado de Balcões, sendo o mais importante de todos, pois é nele que são registadas as transações, como depósitos, levantamentos, transferências, cobranças, pagamentos a TSU, entre outras.

Depois da abordagem e breve explicação do quadro síntese e utilização do Central e Sibal, foi-me dada a minha primeira tarefa que consistiu no atendimento ao público *Front Office*:

4.2 - Atendimento ao público *Front Office*

Como a minha primeira função consistiu na abordagem com o público, procurei que o cliente saísse satisfeito com o meu atendimento garantindo a sua fidelização e satisfação. Para isso tentei privilegiar critérios como:

- Cumprimentar, acompanhar e despedir-me do cliente, agradecendo sempre;
- Cuidar da imagem global: verbal (o que se diz e a forma como se diz), não verbal (olhar, expressão facial, gestos, postura, linguagem corporal) e visual (roupa, rosto, cabelo, mãos), tudo comunica;
- Desenvolver a simpatia e a delicadeza, comportando-me de forma educada;
- Saber que a vida pessoal não deve ser discutida na presença do cliente, em circunstância alguma;



- Demonstrar sempre boa vontade na prestação do serviço;
- Revelar genuíno interesse pela satisfação do cliente, atitude positiva e motivação;
- Revelar habilidade para compreender que cada nova situação pode-se apresentar como um desafio, ou seja, uma oportunidade de fidelizar o cliente.

A primeira tarefa que realizei baseou-se no esclarecimento de todos os clientes que abordavam a entidade com uma carta que lhes tinha sido chegado com a nova alteração do preçário (anexo 3).

Operações de caixa

Depois do esclarecimento dos clientes o gerente Ricardo Sampaio quis que começasse a realizar algumas operações de caixa, sempre com a sua ajuda e apoio no inicio, até que depois de alguma prática e com o desenrolar do tempo fui conseguindo fazer o serviço autonomamente. A confiança e ajuda prestada foram essenciais, pois revelaram uma maior eficácia no desenvolver do trabalho aperfeiçoando cada vez mais a minha técnica de trabalho. De todo o tempo que estive em Amarante e fiz caixa não ocorreu nenhuma falha nem diferença, pois este trabalho para além de ser de muita responsabilidade, necessita de bastante atenção ao que se faz porque qualquer que seja a incúria pode trazer despesas e diferenças no final do dia no fecho de caixa.

Seguidamente irei exemplificar alguns dos procedimentos que tive oportunidade de fazer durante o tempo que permaneci em Amarante:

Entrega para depósito à ordem em numerário ou cheque

Numerário – É um processo simples embora exija o cuidado de confirmar a titularidade da conta “Central”, e o respetivo numerário na máquina de contar notas confirmando sempre a quantia com o cliente. Depois de introduzido o número da conta e numerário, insere-se o talão de depósito (Anexo 4) na registadora e solicita-se ao cliente uma assinatura ou rubrica. O original fica guardado juntamente com os movimentos do dia



do caixa e entrega-se o duplicado ao cliente. Caso sejam depósitos em numerário de valores superiores 15000€ o cliente tem de preencher uma folha de justificação da origem dos fundos, sendo regra dos procedimentos contra o branqueamento de capitais.

Cheque – Se este for em cheque deve-se ter em atenção se o valor do número corresponde ao valor por extenso, assim como a data do mesmo. Caso o cheque seja “não à ordem” deve-se confirmar se a conta onde vai ser depositado corresponde à mesma para quem foi emitido. Depois de colocado a importância do cheque introduz-se na certificadora onde esta vai ler o número do mesmo.

Estes depósitos também podem ser feitos manualmente, com o talão de depósito manual (Anexo 5), fazendo-se o registo dos mesmos depois da hora do fecho do balcão.

Ordem de levantamento

Consiste num procedimento inerente ao levantamento em numerário sobre a conta à ordem. Para o executar primeiro, o cliente tem que identificar-se com o documento de identificação e depois é solicitado o número da conta. Seguidamente confirma-se a titularidade dessa mesma conta no programa “Central” e confirmamos o saldo disponível da mesma. Caso este não faça parte da titularidade da conta, não pode movimentar qualquer quantia.

De seguida procede-se ao levantamento no programa “SIBAL”, introduzindo-se o talão de levantamento (Anexo 6), solicitando no fim a assinatura do cliente.

Caso este seja analfabeto coloca-se um carimbo de confirmação da impressão digital e preenche-se os dados de acordo com o Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade. No final, entrega-se o numerário correspondente ao levantamento e arquiva-se o talão de levantamento assinado no arquivo dos movimentos diários de Caixa.

Os levantamentos de cheques são feitos com os mesmos procedimentos, apenas confirma-se se o cheque corresponde ao titular da conta assim como a sua assinatura. No final, inserem-se os dados do cheque e a quantia a levantar.

Transferência conta a conta



Este procedimento permite efetuar transferências entre contas de depósitos à ordem de clientes e/ou outras instituições sendo feita no “SIBAL”

O sistema apresenta um ecrã com os campos:

Débito

Nº de conta nova – (Preenchimento obrigatório) Assinala-se o número da conta à ordem para onde pretende-se efetuar o débito.

Nº conta Antiga – (Preenchimento obrigatório caso não se tenha preenchido o Nº Conta Nova). Número da conta para qual se pretende efetuar o débito.

Crédito

Nº conta nova – (Preenchimento obrigatório). Número da conta à ordem para a qual se pretende efetuar o crédito.

Nº de conta antiga – (Preenchimento obrigatório caso não se tenha preenchido o Nº Conta Nova). Número da conta antiga para a qual se pretende efetuar o crédito.

NIF – (Campo de preenchimento obrigatório caso os outros dois campos anteriores não tenham sido preenchidos).

Nome do Beneficiário – (Preenchimento obrigatório caso o campo NIB esteja preenchido). Nome do beneficiário da transferência.

Código da operação – (Preenchimento obrigatório caso o campo NIB esteja preenchido). Digitar o código da operação que se está a realizar. Esta operação tem como objetivo permitir ao operador identificar a origem e motivo da transferência com os vários códigos que a identificam (rendas, ordenados, fornecedores ou transferências).

Importância – (Preenchimento obrigatório). Digita-se a importância que se pretende transferir.

Data Valor Ordenante – (Preenchimento obrigatório). Por defeito o sistema assume a data do dia, podendo ser alterada.

Data Valor Beneficiário – (Preenchimento obrigatório). Por defeito o sistema assume também a data do dia, podendo ser alterada.

Descritivo – (Preenchimento opcional). Permite descrever a identificação da transferência.

Impressão da autorização débito – (Preenchimento obrigatório). O sistema assume automaticamente “S – Sim” para a impressão do documento de autorização de débito



(Anexo 4), no entanto, caso não seja pretendida a impressão altera-se para “N- Não” (Anexo 7).

Pagamento da Segurança Social

O pagamento à segurança social executa-se no programa “Sibal”. Identifica-se o cliente e caso este não seja o titular da conta a apresentar-se, pede-se que forneça uma autorização ao balcão por escrito, com a identificação do apresentador onde fica arquivada junto com a ficha de assinaturas do cliente. Seguidamente, verifica-se se o cliente tem saldo disponível para suportar o valor da despesa, preenche-se os dados do cliente no programa (número de contribuinte, mês/ano e valor) e efetua-se o pagamento. No final imprime-se o comprovativo dando ao cliente para assinar, recolhendo o original e entregando o duplicado ao cliente.

Remessa de numerário

O limite de dinheiro que o “caixa” pode ter em sua posse são 2500€, sendo que, quando é ultrapassado terá que remeter para a tesouraria o excesso ou então o total que tenha em seu poder. Este procedimento realiza-se no programa “SIBAL” onde é conferido no final do dia pela tesouraria.

Receção de numerário

Quando o “caixa” necessita de dinheiro para efetuar alguma pagamento a um cliente recorre a este procedimento no programa “SIBAL”.

Pedido/Entrega de livro de cheques

Sempre que o cliente solicita um livro de cheques no balcão, faz-se a receção do pedido assinado pelo cliente (requisição incluída na caderneta de cheques ou requisição manual de cheques, conforme (Anexo 8). Se o cliente não estiver domiciliado no balcão, encaminha-se o pedido por e-mail ou fax para o respetivo CCAM/BALCÃO. Quando se recebe a requisição, é analisado os cheques que este possui em seu poder, através da aplicação “Cental”, e efetua-se o pedido no mesmo programa. No levantamento dos



cheques identifica-se o cliente verificando no programa “Central” se este é o titular da conta. Depois de verificado entregam-se os cheques ao cliente e efetua-se a entrega no mesmo programa.

Emissão de NIB, Extrato ou Saldo de Conta

Sempre que é solicitado o NIB ou Saldo de Conta, identifica-se o cliente e confirma-se o número desta e a titularidade no “CENTRAL”. Imprime-se e efetua-se a cobrança da comissão constante no preçário em vigor e por fim entrega-se ao cliente o original.

Multibanco/Balcão 24



Figura 28 - Balcão 24

Fonte: www.creditagricola.pt

A Caixa Crédito Agrícola de Amarante dispõe de uma máquina automática detentora de cartões de débito e crédito, cadernetas da conta à ordem ou poupança denominado por “Balcão 24”, estando em funcionamento e à disposição 24 horas por dia.

O Balcão 24 permite aos seus clientes levantamentos até 500€ por dia, permitindo selecionar o tipo de notas a receber e efetuar depósitos até um montante máximo de 12500€ com crédito imediato na conta e entrega de cheques para depósito.

Foram prestados serviços da minha parte aos clientes que solicitaram informações e ajuda para a realização de algumas operações por diversas vezes. O fecho contabilístico deste era feito por mim, sempre depois da hora de expediente, onde retirava os cheques depositados ao longo do dia para a compensação assim como o dinheiro depositado enviando para a tesouraria. O reforço de notas era feito sempre pelo gerente onde eu o ajudava na contabilização do que tinha entrado e saído.



4.3 - Atividades *Back Office*

No dia 9 de Setembro, de acordo com o combinado e cumprindo com o plano de estágio, fui para a Caixa Crédito Agrícola de Felgueiras, onde estive em contacto com as tarefas *Back Office*. Aqui, desenvolvi os meus conhecimentos em diversas áreas e prestar serviços mais variados como: ajuda no carregamento de apólices de seguros e entidades, compreender melhor como se processa o crédito, tratar da correspondência e participar na abertura de contas.

Seguros

Durante o meu estágio decorreram 3 campanhas de seguros sendo eles: seguros de habitação (Anexo 9), responsabilidade civil (Anexo 10) e acidentes pessoais (Anexo 11) onde ajudei na divulgação dos mesmos aos clientes, informando-os sempre das condições destes. Estes seguros tinham a 1ª anuidade gratuita facilitando assim o processo de venda. Após a aceitação do cliente era solicitada a sua assinatura na apólice acabando posteriormente por preencher os restantes dados.

Depois do preenchimento dos dados, o responsável pelos seguros da CCAM Terras de Sousa, Ave, Basto e Tâmega do balcão de Felgueiras incumbiram-me o cargo de criar as entidades, caso estas não tivessem ainda nenhum seguro com a CA Seguros, e carregar as apólices a que se destinavam, através do programa informático de seguros Cas CoGen v8. Depois disto, fotocopiei os documentos dos seguros, arqueei os originais, enviando pelo correio interno para a CA Seguros.

Durante este processo presenciei também uma simulação de um seguro automóvel (Anexo 12), onde verifiquei que esta é feita através do histórico do automóvel (consultada no site SEGURNET onde só os agentes de seguros têm acesso e esta página e informações), livrete de registo de propriedade e a última vistoria (caso seja aplicável). Depois da documentação reunida e da consulta do histórico é feita uma simulação onde é calculado o prémio a pagar pelo cliente. Caso este não apresente nenhuma despesa nas seguradoras anteriores é emitido um bónus com uma maior percentagem de desconto.



Correspondência:

A correspondência interna do banco é feita através de envelopes de correio interno, trocados entre balcões do grupo CA, contendo cheques, cartões, publicidades, material, etc. A correspondência interna é trocada e realizada na sede em Felgueiras onde a Dr.^a Isabel faz a sua respetiva distribuição pelos balcões correspondentes. O correio externo consiste no envio de cartas dos correios aos clientes do Grupo Crédito Agrícola.

As cartas registadas enviadas para os clientes são emitidas sempre com aviso de receção (AR). Podem também ser enviadas apenas um pedido de aceitação que fica como prova que o banco enviou correio para determinado cliente.

Processo de Crédito

As propostas de crédito são concedidas a particulares e/ou empresas (englobando as sociedade por quotas e unipessoais).

Os tipos de crédito mais concedidos a particulares são o crédito ao consumo e habitação e no caso de empresas, apoio a tesouraria, desconto de cheques, desconto de remessas, letras, *leasing* e contas correntes caucionadas.

Para ser concedido crédito, é necessário primeiramente reunir:

No caso de empresa - Cartão de pessoa coletiva, documento IES (Informação Empresarial Simplificada), Estatutos de escrituras de constituição contendo os procuradores que obrigam a empresa e/ou certidão comercial atualizada e autorização de consulta de centralização ao banco de Portugal.

No caso de particulares - Cartão de contribuinte e BI ou Cartão de Cidadão, recibo de vencimento ou contrato de trabalho, últimos 3 recibos de vencimento, declaração da entidade patronal sobre a situação laboral, última declaração do IRS e respetiva nota de liquidação, autorização de consulta de centralização ao banco de Portugal.

Depois da documentação reunida, preenche-se uma proposta de crédito em que nela consta o parecer do responsável de quem inicia o processo (neste caso o colaborador Rui



Bica), variando consoante a garantia do cliente em questão. As garantias mais comuns são as livranças, fianças, aval (empresa), penhor de aplicação, hipoteca.

Os processos vão para a sede, passando primeiramente pela Dr.^a Susana que precede a análise de risco e a decisão final é concebida pelas reuniões de crédito feitas pela Administração. Estas reuniões são feitas todos os dias, desenvolvendo elementos da administração, composta pela Dr.^a Isabel Abreu, Dr. Marco Amaral e Dr. Artur Faria, onde é debatida a aprovação dos créditos das várias agências pertencente as Terras do Sousa Ave Basto e Tâmega.

No decorrer do estágio, tive a oportunidade de presenciar estes procedimentos para a realização do crédito e reunir a informação e guardar todos os documentos.

Abertura de contas

A abertura de contas são uma operação bastante frequente e realizada diversas vezes, esta era executada tanto para particulares, como para empresas.

Documentação necessária a apresentar caso seja particular:

- Fotocópia do Cartão Único;
- Comprovativo de morada atualizada (p.e.: carta de condução, faturas da água ou luz);
- Comprovativo de profissão (folhas de vencimento, caso este desempenhe uma profissão, no caso de ser doméstica, menor, ou desempregado, estes comprovativos não são necessários).
- Declaração do próprio caso seja titular de um cargo público.

Caso este seja Empresário em Nome Individual tem de facultar a seguinte documentação:

- Cartão de Pessoa Coletiva;
- Certidão de Registo Comercial ou outro documento público comprovativo do qual conste os elementos: Denominação, Sede e Objeto do empresário.

Depois de a documentação estar toda reunida, fotocopiam-se todos os documentos, colocando o carimbo indicado em cada um. Seguidamente, verifica-se no "Central" através



do nome ou do NIF se o cliente já existe ou está criado. Caso este não exista, cria-se no “Central”, se já existir verifica-se todos os dados e se for necessário atualiza-se. Após isto, preenche-se a ficha de informação de clientes (Anexo 13) e a ficha de assinaturas de pessoas singulares (Anexo 14). Depois imprimem-se as Condições Gerais de Utilização do Cartão de Débito *VISA Electron* Particulares e Empresas (Anexo 15), e a proposta Condições Gerais do Contrato de depósito de pessoas singulares (Anexo 16), para o cliente assinar, entregando-lhe a fotocópia, pois os documentos originais ficam na Caixa.

No final procede-se aos depósitos para a abertura de conta (variando consoante o tipo de conta), entregando-lhe o comprovativo desse mesmo depósito. Guardam-se no arquivo da caixa todas as cópias dos documentos necessários juntamente com os respetivos formulários. Após isto, a gerência dá o seu parecer, rubricando o seu modelo, procedendo-se seguidamente ao pedido no “Central”.

O cartão de débito e o PIN são enviados para a morada do cliente em correio separado, por razões de segurança, explicando ao cliente este processo de envio.

Documentação necessária apresentar caso seja empresa:

- Cartão de Pessoa Coletiva;
- Titulares dos órgãos de gestão, e para cada um deles: Declaração Pessoa Coletiva, ou Bilhete de Identidade do próprio, ou documento que o substitua, e o número de contribuinte;
- Procuradores: Têm que apresentar comprovativos documentais como se uma Pessoa Física se tratasse;
- Procuções originais ou certidões notariais com menção de que o original está arquivado em Notário (quando se adapte).

O processo de abertura é o mesmo que o anterior alterando apenas a ficha de Informação de Pessoas Coletivas (Anexo 17), a Ficha de Assinaturas de Pessoas Coletivas (Anexo 18), e as condições gerais de depósito a assinar pela empresa (Anexo 19).



Reunião semanal

Foi-me dado a oportunidade de assistir e participar nas reuniões de balcão realizadas uma vez por semana, por norma às terças-feiras depois do fecho do balcão. Os colaboradores reuniam-se com o gerente, discutindo entre eles os pontos negativos e positivos da semana anterior, marcando objetivos para a semana em questão. Estes faziam a avaliação de todas as situações mais importantes, identificando possíveis soluções para o melhoramento dos resultados, desenvolvendo cada vez mais o negócio.

Sede da CCAM TSABT

A minha experiência deste estágio terminou na administração da CCAM-TSABT, onde tive o privilégio de trabalhar na Sede, em substituição de um colaborador no seu período de férias. Como este colaborador era o responsável pela “caixa” eu tive oportunidade de ficar com esta responsabilidade. No primeiro dia tive a ajuda do Dr. David Soares, que me orientou nas tarefas realizadas ao longo do dia. Fiquei com a responsabilidade da abertura do balcão todas as manhãs no “Sibal” onde confirmava apenas o dia da data presente e do dia útil anterior e seguinte. Seguidamente, imprimia os mapas diários com todas as operações realizadas no dia anterior e entregava ao Dr. David para que este analisasse. No “Sibal” consultava os saldos que nesse dia se encontravam a descoberto e tinha a responsabilidade de ligar para os clientes e informá-los dessa mesma situação, sendo muitas das vezes originada por algum débito direto ou débito de cheque, e pedia para que regularizassem a situação, evitando despesas. Algumas vezes os clientes respondiam com simpatia e agradeciam a chamada e outros mostravam pouco interesse com a situação.

Depois disso, efetuava o “depósito de cheques a cobrar” que consistia na inserção de cheques para efetuar os depósitos em datas posteriores à da entrega. A listagem correspondente a esta era imprimida e guardada numa capa própria para que no dia correto se pudesse proceder ao respetivo depósito.

Para além destas atividades referidas anteriormente, tinha também a responsabilidade do “caixa” e quando tinha oportunidade ajudava nas transferências



pedidas pela contabilidade, classificando os documentos e inserindo no programa Sibal em “transferências múltiplas”.

Para além do atendimento e caixa, tive oportunidade de contactar com os vários departamentos existentes na sede, tendo uma noção breve e abrangente de como se processava.

Através desta experiência, consegui vivenciar aquilo que é a realidade de uma entidade bancária e perceber os vários problemas com que se depara com atual situação económica do país.



Conclusão

Esta experiência foi o culminar de mais uma etapa na minha vida académica fazendo um balanço do mesmo, tendo-se revelado determinante na definição de escolhas futuras, assim como a ampliação de determinadas competências.

Este primeiro contacto com o mundo profissional permitiu-me obter uma maior capacidade de aquisição de conhecimentos, pois num curto espaço de tempo foi necessário conhecer a atividade da empresa assim como as tarefas a realizar para a obtenção de bons e eficazes resultados.

Os maiores desafios que se colocaram durante o meu percurso na CCAM de Terras de Sousa, Ave, Basto e Tâmega consistiram em continuar o bom trabalho que este tem vindo a executar e manter a fidelidade dos clientes atuais. Um aspeto relevante que tive sempre em consideração foi o de ter um conhecimento mais aprofundado de todos os produtos e serviços financeiros do Crédito Agrícola. Este conhecimento foi útil, tanto para a concretização de novas campanhas, como para a adaptação de produtos ou serviços.

Não posso deixar de referir o excelente companheirismo demonstrado pelos restantes colaboradores e coordenadores da CCAM de Terras de Sousa, Ave, Basto e Tâmega que, entre várias coisas, demonstraram-se sempre disponíveis para esclarecer quaisquer dúvidas que por vezes sugiram, tendo sempre como valores o bom funcionamento e entendimento do pessoal que forma a entidade bancária.

Para terminar, considere este estágio muito positivo a nível de conhecimentos e competências adquiridas, mas mesmo assim ainda sinto que tenho bastante a aprender no meu futuro, o que me motiva ainda mais para entrar rapidamente no mercado de trabalho



Webgrafia

- <http://www.creditoagricola.pt/CAI>
- <http://www.creditoagricola.pt/CAI/Particulares/Seguros/Vida/Vida.htm>,
- http://www.creditoagricola.pt/CA/Institucional/GrupoCA/Identidade/Filme_pagina;
- <http://www.credito-agricola.pt/CA/Oferta/Cartões/Particulares/Cartõesmistos.htm>;
- <http://www.creditoagricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/OGrupoCA/QuemSomos/>

Outras referências

- Intranet do CA – Manual do Procedimento de Balcão

Documentos Legais

- Decreto-lei nº182.87/1911 de 1 de Março. Diário da República nº 92/87 Serie I
- Decreto-lei nº142/2009 de 16 de Junho. Diário da República nº114 Serie I



Anexos

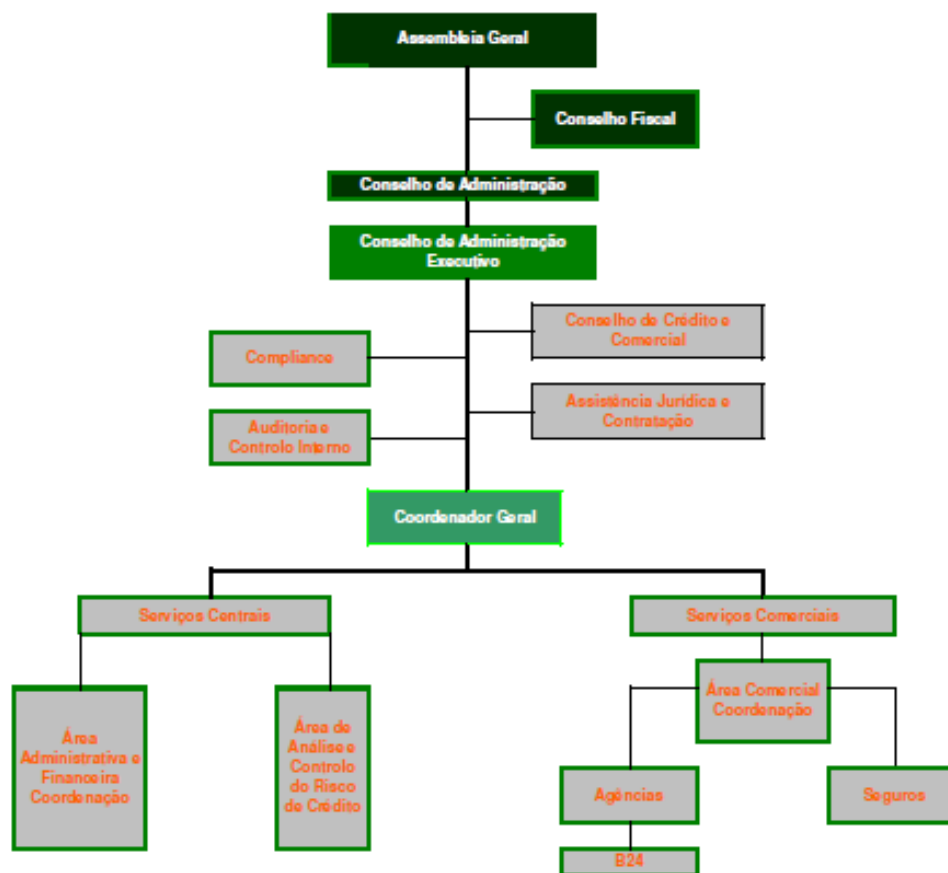


Anexo 1

Organograma Organizacional



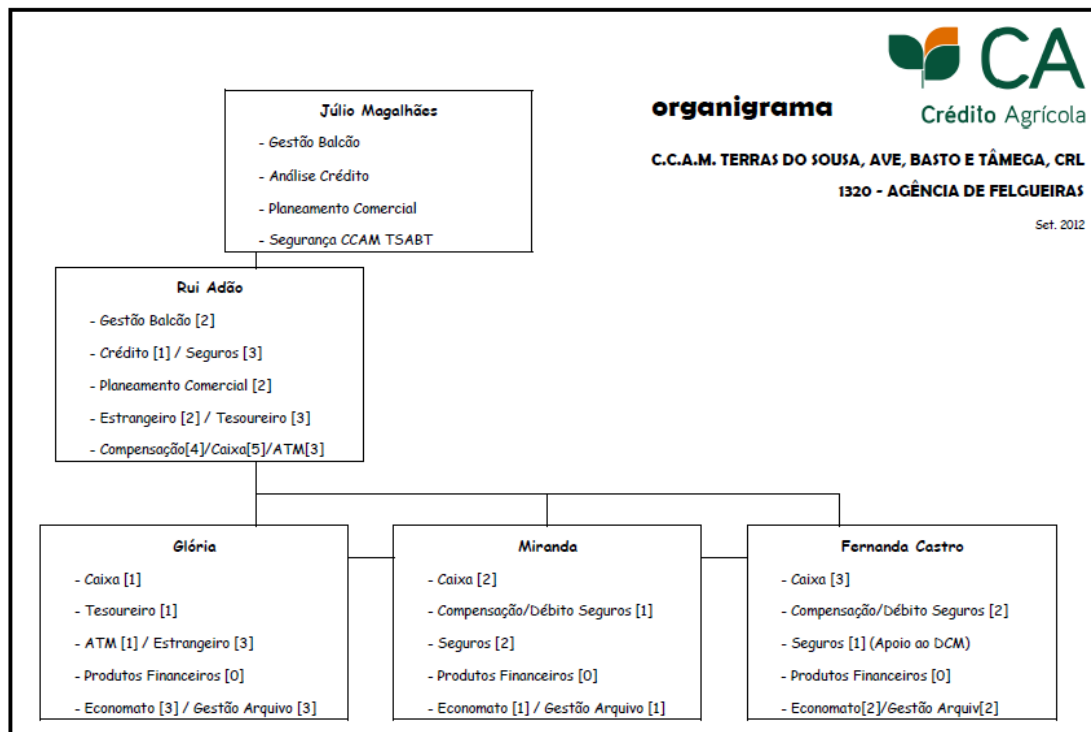
Organograma Institucional





Anexo 2

Organigrama Balcão de Felgueiras





Anexo 3

Preçário



Estimado(a) Cliente,

Conscientes da importância em disponibilizar as melhores soluções e igualmente empenhados em prestar toda a informação aos nossos Associados e Clientes, informamos que o Crédito Agrícola irá proceder à actualização das comissões de préçario, para Clientes Particulares e Outros Clientes.

Neste sentido, apresentamos as alterações que serão efectuadas no âmbito desta actualização, e que estarão disponíveis, a partir das referidas datas, nos Balcões do Crédito Agrícola, em www.creditogagricola.pt e no Portal do Cliente Bancário, nos termos do Aviso 8/2009 do Banco de Portugal.

Na sequência do disposto no DL 58/2013, informamos que, a partir do dia 5/09/2013, a cláusula 9.7. das Condições Gerais de Contrato de Depósito será alterada, passando a sobretaxa de mora de 4% para 3%. Consultar em www.creditogagricola.pt, a partir de 5/09

Anexo – Alterações de Préçario para Clientes Particulares e Outros Clientes (salvo indicação específica)

Entrada em vigor a partir de 01 de Julho de 2013.

	Taxa Anual Nominal (TAN)	Taxa Anual Efectiva Global (TAEG)
Cartão Classic	22,60%	25,37%
Cartão Premier	23,10%	25,35%
Cartão Contacto	21,56%	25,38%
Cartão CA Mulher	21,95%	25,38%
Cartão CA&Companhia	25,20%	25,36%
Cartão Cobranded	25,20%	25,36%

Entrada em vigor a partir de 20 de Agosto de 2013.

Comissões do crédito	%	Euros (Min/Máx)	Acresce Imposto	
Comissão Gestão dos Empréstimos com e sem garantia de Hipoteca(1)	--	10,00	I.S.-4%	
Comissão Gestão do Crédito Imobiliário(1)	--	15,00		
Comissão Gestão das Contas Correntes Cauionadas- só aplicável a OUTROS CLIENTES (1)	--	11,00		
Comissão Gestão das Garantias(1)	--	20,00		
Comissão por Garantias Prestadas	3%-12%	40,00/--		
Comissão de Execução da Garantia	0,25%	40,00/1000,00		
Comissão de Avaliação do Crédito Habitação	--	250,00		
Comissão de Avaliação (Empréstimos e Contas Correntes com hipoteca e Crédito Imobiliário) Até €500.000,00	--	450,00		
Comissão de Alterações do Crédito Pessoal, Contas Correntes Cauionadas, Empréstimos e Garantias	--	150,00		
Autos de Medição e Vistoria Crédito à Habitação e contratos conexos	--	110,00		
Autos de Medição e Vistoria (Empréstimos com hipoteca e Crédito Imobiliário) Até €500.000,00	--	110,00		
Utilização por Tranches	--	45,00		
Comissão de Análise Crédito Habitação e contratos conexos /Empréstimos com e sem garantia de hipoteca /Crédito Imobiliário	--	150,00		
Comissão de Abertura Crédito Habitação e contratos conexos	--	250,00		
Comissão de Abertura Crédito Pessoal / Crédito Automóvel	0,50%	50,00/100,00		
Facilidade de descoberto				
Comissão de Abertura		10,00		
Comissão de Renovação		10,00		

(1) Vamos proceder à redenominação da comissão de Processamento, cobrada na data de vencimento da prestação, a qual passará, a chamar-se comissão de Gestão.

(2) Cobrada juntamente com o lançamento de juros.

Efeitos comerciais	Euros (Min/Máx)	Acresce Imposto
Abertura Descontos Comerciais	25,00	I.S.-4%
Devolução de Efeitos	25,00	
Reforma de Efeitos Comerciais	25,00	
Prestação de serviços		
Declarações Diversas	70,00	I.S.-4%
Fotocópias de Cheques e outros Documentos	6,00 + 0,50 por folha adicional	
Emissão de 2ª via de Extrato	5,00 + 0,50 por folha adicional	



Entrada em vigor a partir de 17 de Setembro de 2013.

Outras	Euros (Min/Máx)	Acresce imposto
Devolução IDD's e PSC'S	7,50	
Transferências internas/nacionais para conta domiciliada na própria IC com ordenante e beneficiários distintos (Pontuais sem aviso/Pontuais com aviso e Permanentes) nos canais - balcão e telefone com operador	2,00	
Transferências Transfronteiras / Internacionais - para conta domiciliada no estrangeiro - Anulações, Devoluções, Alterações ou Esclarecimentos	25,00	I.S.-4%
Transferências Transfronteiras / Internacionais- de conta domiciliada no estrangeiro - Devoluções, Alterações ou Esclarecimentos	25,00	
Transferências Internas/nacionais - Devoluções, Alterações ou Esclarecimentos	25,00	
Emissão de 2ª via de Cadorneta	6,00	

Outros serviços com cheques	Euros (Min/Máx)	Acresce imposto	Outras condições
Utilizadores de Risco			
Devolução de cheque - a cobrar ao depositante	45,00		Ao envio por correio acrescem portes de correio
Devolução de cheque - a cobrar ao sacador	50,00		
Devolução de cheque por Caixa	50,00		
Justificação Manual de Cheque	50,00		
Pedido de remoção/anulação da lista de utilizadores de risco	120,00		
Pedido de celebração de uma nova convenção de cheque	120,00		
Notificação sob registo	25,00	I.S.-4%	
Outros serviços			
Revogação de Cheque	20,00		
Pagamento a Descoberto - OUTROS CLIENTES	35,00		nota (1)
Gestão de Cheques por ordem do Cliente (por Cheque)			
Alteração de data	4,00		
Retirada de Documento	7,50		

Nota (1) Esta comissão é cobrada por cada cheque pago ao cliente quando não exista saldo para efectivar o pagamento.

Módulos de cheque (€)

REQUISICÃO	Balcão		On Line Particulares		On Line Outros Gentes		Linha Directa (IVR)	Linha Directa- Personalizada	Balcão 24 e ATM*	Outras condições
	Balcão	Correio	Balcão	Correio	Balcão	Correio	Balcão	Balcão	Correio	Balcão
1. Cheque cruzado - Com/Sem data de validade										
1.1 À ordem										
Módulo de 5	8,00	8,00	8,00	8,00	--	--	--	8,00	8,00	8,00
Módulo de 10	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	--	12,00	12,00	12,00
Módulo de 20	18,00	18,00	--	--	--	--	--	--	--	--
Módulo de 20 com talonário lateral	20,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Módulo de 28 livro c/ argola e cópia	25,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Módulo de 148 livro c/ argola e cópia	68,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Módulo de 150 com cópia em contínuo	68,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
1.2 Não à ordem										
Módulo de 5	6,00	6,00	6,00	6,00	--	--	6,00	6,00	6,00	6,00
Módulo de 10	11,00	11,00	11,00	11,00	11,00	11,00	11,00	11,00	11,00	11,00
Módulo de 20	15,00	15,00	--	--	--	--	--	--	--	--
Módulo de 20 com talonário lateral	20,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Módulo de 28 livro c/ argola e cópia	23,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Módulo de 148 livro c/ argola e cópia	65,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Módulo de 150 com cópia em contínuo	65,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
2. Cheque não cruzado - Com/Sem data de validade										
2.1 À ordem										
Módulo de 5	9,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Módulo de 10	14,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Módulo de 20	25,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Módulo de 20 com talonário lateral	26,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Módulo de 28 livro c/ argola e cópia	29,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Módulo de 148 livro c/ argola e cópia	98,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Módulo de 150 com cópia em contínuo	98,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
2.2 Não à ordem										
Módulo de 5	7,00	7,00	--	--	--	--	--	--	--	--
Módulo de 10	12,00	12,00	--	--	--	--	--	--	--	--
Módulo de 20	20,00	20,00	--	--	--	--	--	--	--	--
Módulo de 20 com talonário lateral	23,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Módulo de 28 livro c/ argola e cópia	27,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Módulo de 148 livro c/ argola e cópia	70,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Módulo de 150 com cópia em contínuo	70,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Cheque avulso 1	6,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Cheque avulso 2	7,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Cheque avulso 3	8,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Cheque avulso 4	9,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Cheque avulso 5	10,00	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Cheque Bancário	60,00									
Cheque Visado e Avulso Visado	50,00									
Acresce imposto	€ 0,05 por cheque (IS - verba 4) mais IS - 4%									

Depósitos à ordem

Comissão de manutenção de depósitos à ordem PARTICULARES (1)(2)	Euros/Trimestral (Min/Máx)	Valor Anual	Acresce imposto
PF ≤ 1.500	14,00	56,00	
PF > € 1.500 e ≤ € 3.000	11,00	44,00	I.S.-4%
PF > € 3.000 e ≤ € 3.500	5,00	20,00	
PF > € 3.500	ISENTO	ISENTO	

Nota (1) PF (Património Financeiro) = Média dos saldos médios mensais do último trimestre da conta DO + média dos saldos pontuais mensais do trimestre em aplicações financeiras (DP's; Poupanças; Fundos de Investimento; Cartolras de Investimento; Títulos de Investimento; Produtos Estruturados; Seguros de Capitalização).

Nota (2) Isenção na: Conta 1,2,3; Conta Baixo; Conta Super Jovem; Poupança à Ordem, Conta Pré-Pago; Conta Futuros Particulares; Conta Margem; Conta Completa; Conta Futuros Empresas; Conta Negócio.

Isenção para Clientes com Contrato: Deficiente; Retornado; Funcionário; Conta aberta nos últimos 6 meses.



Anexo 4


Talão de depósito



Anexo 5

Talão de depósito manual





Crédito Agrícola

12404/02

**Entrega de
Valores e Numerário**

Identificação da Conta a Creditar

CCAM [] [] [] [] [] _____ Para Conta de Terceiros

Balcão [] [] [] [] [] _____ Para Conta do Ordenante

Nº Conta [] _____

Titular da Conta a Creditar

Nome _____

Morada _____

Localidade/Cod. Postal _____

Ordenante

Nome _____

Morada/Localidade _____

Referente a: _____

Valores Entregues

Número	Entidade/Localidade	Agência	Importância
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Os valores entregues são considerados Depósito após conferência e serão disponibilizados após boa cobrança.
Em situações de entregas de numerário sem conferência imediata e presencial, o Ordenante renuncia expressamente a sua conferência.

	Soma Valores			
	Numerário			
Extensão:	Total			

Data ____ / ____ / ____ Assinatura do Ordenante _____

Certificação (Esta entrega só é válida com a chancela ou certificação da Caixa) Rubrica

Mod. 12404/02



Anexo 6

Talão de levantamento



Mod.12500

EXEMPLO

Mod.12500



Anexo 7

Talão de transferência conta a conta manual



Mod.62102 Ordem de Transferência

_____/_____/_____ Data _____ Código de Operação (1): _____

Dados do Ordenante

N.I.B. 0045 _____
Banco Balcão Número de Conta Dig. Control

Banco: Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo

Balcão _____

Nome _____

Dados do Beneficiário

N.I.B. _____
Banco Balcão Número de Conta Control

Banco _____

Balcão _____

Nome _____

Dados da Transferência

Referência: _____ Descrição Adicional: _____

Montante (_____)

Extensão: _____

Pontual Transferir em: ____/____/____

Periódica:
 Periodicidade(2): _____ Data de Início ____/____/____ Data Fim (3) ____/____/____

 Assinatura do Cliente

(1) - 03 - Reembolso Electricidade; 07 - Pagamento Renda Casa; 08 - Pagamento Ordenados; 09 - Pagamento Fomecedores;
 12 - Transferência; 13 - Reembolso IVA.
 (2) - 80 - Semanal; 81 - De 2 em 2 Semanas; 82 - Dias 1 e 15 de Cada Mês; 83 - Mensal; 84 - Trimestral; 85 - Semestral;
 86 - Anual; 90 - Último Dia do Mês; 01 - Diária.
 (3) - Faltar caso o prazo seja indeterminado.

Para Uso dos Serviços

Chave Telegráfica _____ Rubrica _____

Mod. 62102



Anexo 8

Requisição de cheques manual



32200/03

Requisição de Cheques

 Conta Nº

 CCAM/Balcão Cód. Balcão

 Nome do Cliente

 Requisita-se: _____ módulos de _____ cheques

À Ordem	<input type="checkbox"/>	Cruzado	<input type="checkbox"/>
Não à Ordem	<input type="checkbox"/>	Não Cruzado	<input type="checkbox"/>

 Entrega: Balcão domicílio da Conta Outro Balcão
 CTT (Exclusivo para cheques cruzados. Correio registado, enviado pelo Balcão para a morada da conta D.O. Associada. Despesas de envio debitadas na mesma conta)

Estes módulos de cheques são para uso exclusivo dos Titulares da Conta D.O. acima identificada de acordo com as regras de movimentação estabelecidas. São da inteira responsabilidade dos mesmos Titulares os pagamentos que o Crédito Agrícola faça ainda que resultantes do seu uso ilícito, salvo aviso prévio à CCAM no caso de extravio ou roubo.

Tomo/amos conhecimento que os módulos de cheques a receber têm data limite de validade, a partir da qual não poderão ser preenchidos e emitidos, devendo ser devolvidos ao Crédito Agrícola. Todavia, reconheço/emos a faculdade ao Crédito Agrícola de, se assim entender, proceder ao pagamento de qualquer cheque que eventualmente seja emitido posteriormente ao termo do seu prazo de validade, desde que apresentado nos termos e prazos previstos na Lei Uniforme Relativa ao Cheque (LURC).

Mod. 32200/03

Data ____ / ____ / ____

 Assinatura(s)



Anexo 9

Seguro de Habitação



Proposta de Seguro

SEGURO NOVO ALTERAÇÃO (PREENCHER APENAS OS DADOS A ALTERAR)

N.º APÓLICE _____ N.º COTAÇÃO _____

TOMADOR DO SEGURO / PROPONENTEPARTICULAR / EMPRESÁRIO EMPRESA
É OU FOI CLIENTE DA CA SEGUROS? NÃO SIM N.º CLIENTE _____ COLABORADOR? NÃO SIM

NOME _____

N.º CONTRIBUINTE _____ B.J. / OUTRO (N.º) _____

DATA DE NASCIMENTO _____ SEXO P M

MORADA _____

LOCALIDADE _____ CÓDIGO POSTAL _____ - _____

PESSOA DE CONTACTO _____ E-MAIL _____

TELEFONE _____ TELEMÓVEL _____ FAX _____

PROFISSÃO _____ ACTIVIDADE ECONÓMICA _____ C.A.E. _____

DURAÇÃO DO CONTRATO E FORMA DE PAGAMENTO

DATA DE INÍCIO _____ DATA DE TERMO (SÓ TEMP.) _____ VENC. ANUAL _____

FORMA DE PAGAMENTO: DÉBITO EM CONTA FRACÇONAMENTO: ANUAL SEMESTRAL TRIMESTRAL MENSAL
CHEQUE / MULTIBANCO FRACÇONAMENTO: ANUAL

O CONTRATO DE SEGURO PROPOSTO SO PRODUZIRÁ EFEITOS, COBRINDO OS RESPECTIVOS RISCOS A PARTIR DA "DATA DE INÍCIO" MENCIONADA, SE FOR EFECTUADO O PAGAMENTO DO PRÉMIO DE SEGURO OU DA SUA PRIMEIRA FRACÇÃO DENTRO DO PRAZO ESTABELECIDO NO PRIMEIRO AVISO DE COBRANÇA ENVIADO AO TOMADOR DO SEGURO, APÓS ACEITAÇÃO DO SEGURADOR.

A PREENCHER PELA CAIXA AGRÍCOLA / SERVIÇOS DA COMPANHIA

CÓDIGO DA CCAM _____ CÓDIGO DO BALCÃO _____ NOME DO BALCÃO _____

CÓDIGO DO PRODUTOR _____ RUBRICA DO PRODUTOR _____

AUTORIZAÇÃO DE DÉBITO / CRÉDITO EM CONTA

AUTORIZO A CCAM DE _____ A PROCEDER AO PAGAMENTO, POR MEIO DE DÉBITO DIRECTO NA MINHA CONTA COM O

NIB _____ DE QUALQUER PRÉMIO, OU FRACÇÃO, RELATIVO AO SEGURO CONTRATADO ATRAVÉS DA PRESENTE PROPOSTA, QUE SEJA APRESENTADO À COBRANÇA PELA CRÉDITO AGRÍCOLA SEGUROS, S.A., NA PERIODICIDADE ACORDADA E DENTRO DO PERÍODO DE COBRANÇA INDICADO NO AVISO DE PAGAMENTO, A PARTIR DO 3.º DIA ANTERIOR À DATA DE INÍCIO DO PERÍODO DA COBERTURA DO RISCO A QUE TAL PRÉMIO, OU FRACÇÃO, RESPEITA. NA SITUAÇÃO DE PAGAMENTOS DE QUALQUER VALORES AO TOMADOR DO SEGURO, DEVERÁ SER FEITO O CRÉDITO NA MESMA CONTA SALVO INSTRUÇÕES EXPRESSAS EM CONTRÁRIO.

LOCAL _____ DATA _____ TITULAR DA CONTA _____

CARACTERIZAÇÃO DO RISCOQUALIDADE EM QUE PRETENDE CONTRATAR O SEGURO PROPRIETÁRIO ENTIDADE CREDORA USUFRUTUÁRIO **LOCAL DE RISCO**

MORADA _____

LOCALIDADE _____ CÓDIGO POSTAL _____ - _____

TIPOMORADA EDIFÍCIO FRACÇÃO LETRA _____ GARAGEM ARRECAÇÃO **CONSTRUÇÃO****TIPO DE ESTRUTURA****TIPO DE COBERTURA**ANO DE CONSTRUÇÃO _____ MATERIALS COMBUSTÍVEIS ESTRUTURA TELHADO E MAIS DE 50 % COBERTURA COMBUSTÍVEL PAREDES EXTERIORES INCOMBUSTÍVEIS E PLACAS ESTRUTURA TELHADO E MAIS DE 50 % COBERTURA INCOMBUSTÍVEL N.º DE PISOS DO EDIFÍCIO _____ PAREDES EXTERIORES INCOMBUSTÍVEIS ESTRUTURA TELHADO OU MAIS DE 50 % COBERTURA INCOMBUSTÍVEL **ESTADO DE CONSERVAÇÃO****SISTEMA DE PREVENÇÃO / PROTECÇÃO CONTRA ROUBO**FECHADURA DE SEGURANÇA ALARME SONORO PORTA BLINDADA PROTECÇÃO NAS JANELAS
RESIDÊNCIA PERMANENTE (PERÍODO DE DESABILITAÇÃO NÃO SUPERIOR A 90 DIAS CONSECUTIVOS) NÃO SIM LOCALIZAÇÃO LOCAL ISOLADO

RUBRICA DO TOMADOR / PROPONENTE _____

DPR-PO-05.00000075.01.12
Página 1/4

CRÉDITO AGRÍCOLA SEGUROS
 Companhia de Seguros de Ramos Reali, S.A.
 Rua de Campolide, 372 - 3.º DL.º | 1070 - 040 Lisboa
 Tel.: (+351) 213 806 000 (das 8h30 às 17h30 h) | Fax: (+351) 213 806 001
 www.ca-seguros.pt
 Grupo Crédito Agrícola
 Capital Social: 18.000.000 Euros | M.C.R.C. Lisboa e Pessoa Colectiva n.º 503 284 980



Anexo 10

Seguro Responsabilidade Civil



CA RESPONSABILIDADE CIVIL 
SEGURO
Familiar - 00C21RCCAM
 Proposta de Seguro Venda Simples

SEGURO NOVO

OFERTA DA 1.ª ANUIDADE

N.º APÓLICE _____

TOMADOR DO SEGURO / PROPONENTE

NOME _____

N.º CONTRIBUINTE _____ B.3. / OUTRO (N.º) _____

DURAÇÃO DO CONTRATO E FORMA DE PAGAMENTO

DATA DE INÍCIO _____ UM ANO E SEGUINTE

FORMA DE PAGAMENTO: DÉBITO EM CONTA FRACCIONAMENTO: ANUAL

O CONTRATO DE SEGURO PROPOSTO SÓ PRODUZIRÁ EFEITOS, COBRINDO OS RESPECTIVOS RISCOS A PARTIR DA "DATA DE INÍCIO" MENCIONADA, SE FOR EFECTUADO O PAGAMENTO DO PRÉMIO DE SEGURO OU DA SUA PRIMEIRA FRACÇÃO DENTRO DO PRAZO ESTABELECIDO NO PRIMEIRO AVISO DE COBRANÇA ENVIADO AO TOMADOR DO SEGURO, APÓS ACEITAÇÃO DO SEGURADOR.

A PREENCHER PELA CAIXA AGRÍCOLA / SERVIÇOS DA COMPANHIA

CÓDIGO DA CCAM _____ CÓDIGO DO BALCÃO _____ CÓDIGO DO PRODUTOR _____

AUTORIZAÇÃO DE DÉBITO / CRÉDITO EM CONTA

AUTORIZO A CCAM DE _____ A PROCEDER AO PAGAMENTO, POR MEIO DE DÉBITO DIRECTO NA MINHA CONTA COM O

NIB _____ DE QUALQUER PRÉMIO, OU FRACÇÃO, RELATIVO AO SEGURO CONTRATADO ATRAVÉS DA PRESENTE PROPOSTA, QUE SEJA APRESENTADO À COBRANÇA PELA CRÉDITO AGRÍCOLA SEGUROS, S.A., NA PERIODICIDADE ACORDADA E DENTRO DO PERÍODO DE COBRANÇA INDICADO NO AVISO DE PAGAMENTO, A PARTIR DO 3.º DIA ANTERIOR À DATA DE INÍCIO DO PERÍODO DA COBERTURA DO RISCO A QUE TAL PRÉMIO, OU FRACÇÃO, RESPEITA. NA SITUAÇÃO DE PAGAMENTOS DE QUALQUER VALORES AO TOMADOR DO SEGURO, DEVERÁ SER FEITO O CRÉDITO NA MESMA CONTA SALVO INSTRUÇÕES EXPRESSAS EM CONTRÁRIO.

LOCAL _____ DIA _____ MÊS _____ ANO _____ TITULAR DA CONTA _____

COBERTURAS E CAPITAIS SEGUROS

RESPONSABILIDADE CIVIL FAMILIAR

LIMITE DE INDEMNIZAÇÃO POR SINISTRO E ANUIDADE 50.000 €

FRANQUIA: 10 % DOS PREJUÍZOS MATERIAIS INDEMNIZÁVEIS (MÍNIMO: 50 € E MÁXIMO: 250 €)

PRÉMIO TOTAL ANUAL **20,67 €** (A PARTIR DA SEGUNDA ANUIDADE)

OUTRAS DECLARAÇÕES

DADOS PESSOAIS E DECLARAÇÕES

Os dados pessoais constantes da presente proposta podem ser objecto de tratamento pela Crédito Agrícola Seguros – Companhia de Seguros de Ramos Reais, S.A., designadamente através de meios automatizados. Estes dados destinam-se ao estabelecimento de relações comerciais com a Crédito Agrícola Seguros e ao cumprimento de obrigações legais. É assegurado ao respectivo titular o direito de acesso aos dados, nos termos legais, designadamente, para obter informações, rectificações, eliminação ou o bloqueio dos mesmos. Este direito pode ser exercido livremente e sem restrições, com periodicidade razoável e sem demora ou custos excessivos. O titular autoriza a consulta dos dados pessoais, sob o regime de sigilo, pelas entidades ligadas à Crédito Agrícola Seguros por contrato de resseguro, bem como pelas instituições que integram o Grupo Crédito Agrícola, e ainda, na medida necessária ao cumprimento dos serviços resultantes da presente proposta e do correspondente contrato de seguro, por terceiros subcontratados pela Crédito Agrícola Seguros.

O Signatário declara estar inteiramente esclarecido e ciente do dever que tem de ter que declarar com verdade e com exactidão sobre todas as circunstâncias que conheça e razoavelmente deva ter por significativas para a apreciação do risco pelo Segurador, bem como declara estar ciente das consequências do incumprimento desse seu dever e declara ter respondido com inteira verdade às perguntas constantes desta proposta, sendo os dados e informações fornecidos pelo Signatário da sua inteira e exclusiva responsabilidade, ainda que a proposta tenha sido preenchida por terceiro(s) e por si apenas assinada.

O Signatário declara também ter tomado conhecimento de todas as informações necessárias à celebração do presente contrato e que tomou conhecimento das condições aplicáveis ao mesmo, designadamente, as constantes do documento designado por "Informações Pré-Contratuais" que lhe foi entregue.

Declara ainda o Signatário que foi inteiramente esclarecido acerca das modalidades de seguro que o Segurador oferece, sendo o que resulta da presente proposta o conveniente para a cobertura que pretende.

O Signatário declara ainda que pretende obter as Condições Gerais e Especiais aplicáveis ao contrato através do site <http://www.creditagricola.pt>, considerando-as entregues com a recepção do respectivo código de acesso que lhe será enviado pelo Segurador juntamente com as Condições Particulares do contrato, sem prejuízo de poder solicitar a sua recepção por correio, em qualquer data.

ASSINATURA DO TOMADOR DO SEGURO / PROPONENTE



DRP PO 05 00000353 01 01
Página 1/1



CRÉDITO AGRÍCOLA SEGUROS
 Companhia de Seguros de Ramos Reais, S.A.
 Rua de Campolide, 372 - 3.º D.º | 1070 - 040 Lisboa
 Tel.: (+351) 213 800 000 (das 9h às 17h30 h) | Fax: (+351) 213 800 001
www.ca-seguros.pt
 Grupo Crédito Agrícola
 Capital Social: 18.000.000 Euros | M.C.R.C. Lisboa e Pessoa Colectiva n.º 503 284 980



Anexo 11

Seguros Acidentes Pessoais



CA **SEGURO**
ACIDENTES PESSOAIS 
Individual - CA VINCULAÇÃO
Proposta de Seguro

OFERTA DA 1.ª ANUIDADE

SEGURO NOVO

TOMADOR DO SEGURO / PROPONENTE

PARTICULAR / EMPRESÁRIO

NOME _____

N.º CONTRIBUINTE _____

DATA DE NASCIMENTO _____

FORMA DE PAGAMENTO

DÉBITO EM CONTA:

FRACÇONAMENTO: ANUAL

DURAÇÃO DO CONTRATO

O Contrato de Seguro proposto produzirá efeitos por um ano, cobrindo os respectivos riscos a partir da respectiva aceitação pelo Segurador. Fim da primeira anuidade, o contrato renovar-se-á automaticamente se for efectuado o pagamento do prémio de seguro dentro do prazo estipulado no respectivo aviso de cobrança.

AUTORIZAÇÃO DE DÉBITO / CRÉDITO EM CONTA

Autorizo a CCAM de _____ a proceder ao pagamento, por meio de débito na minha conta com o

NIB _____ de qualquer prémio, ou fracção, relativo ao seguro contratado através da presente proposta, que seja apresentado à cobrança pela Crédito Agrícola Seguros, S.A., na periodicidade acordada e dentro do período de cobrança indicado no Aviso de Pagamento, a partir do 3.º dia anterior à data de início do período da cobertura do risco a que tal prémio, ou fracção, respeita. Na situação de pagamentos de quaisquer valores ao Tomador do Seguro, deverá ser feito o crédito na mesma conta salvo instruções expressas em contrário.

USUA _____

DA _____

DE _____

DE _____

TITULAR DA CONTA _____

PESSOA SEGURA - TOMADOR DO SEGURO

COBERTURAS E CAPITAIS SEGUROS - MORTE OU INVALIDEZ PERMANENTE - 15.000€

ÂMBITO DAS COBERTURAS - RISCOS EXTRA - PROFISSIONAIS

BENEFICIÁRIOS DA PESSOA SEGURA - HERDEIROS LEGAIS

OUTRAS DECLARAÇÕES

PRÉMIO TOTAL ANUAL (A PARTIR DA SEGUNDA ANUIDADE) 25,68€ (EXCEPTO PARA PESSOAS COM MAIS DE 65 ANOS).

DADOS PESSOAIS E DECLARAÇÕES

Os dados pessoais constantes da presente proposta podem ser objecto de tratamento pela Crédito Agrícola Seguros – Companhia de Seguros de Ramos Reais, S.A., designadamente através de meios automatizados. Estes dados destinam-se ao estabelecimento de relações comerciais com a Crédito Agrícola Seguros e ao cumprimento de obrigações legais. É assegurado ao respectivo titular o direito de acesso aos dados, nos termos legais, designadamente, para obter informações, rectificações, eliminação ou o bloqueio dos mesmos. Este direito pode ser exercido livremente e sem restrições, com periodicidade razoável e sem demora ou custos excessivos. O titular autoriza a consulta dos dados pessoais, sob o regime de sigilo, pelas entidades ligadas à Crédito Agrícola Seguros por contrato de resseguro, bem como pelas Instituições que integram o Grupo Crédito Agrícola, e ainda, na medida necessária ao cumprimento dos serviços resultantes da presente proposta e do correspondente contrato de seguro, por terceiros subcontratados pela Crédito Agrícola Seguros.

O Signatário declara estar inteiramente esclarecido e ciente do dever que tem de ter que declarar com verdade e com exactidão sobre todas as circunstâncias que conheça e razoavelmente deva ter por significativas para a apreciação do risco pelo Segurador, bem como declara estar ciente das consequências do incumprimento desse seu dever e declara ter respondido com inteira verdade às perguntas constantes desta proposta, sendo os dados e informações fornecidos pelo Signatário da sua inteira e exclusiva responsabilidade, ainda que a proposta tenha sido preenchida por terceiro(s) e por si apenas assinada.

O Signatário declara também ter tomado conhecimento de todas as informações necessárias à celebração do presente contrato e que tomou conhecimento das condições aplicáveis ao mesmo, designadamente, as constantes do documento designado por "Informações Pré-Contratuais" que lhe foi entregue.

Declara ainda o Signatário que foi inteiramente esclarecido acerca das modalidades de seguro que o Segurador oferece, sendo o que resulta da presente proposta o conveniente para a cobertura que pretende.

O Signatário declara ainda que pretende obter as Condições Gerais e Especiais aplicáveis ao contrato através do site <http://www.creditagricola.pt>, considerando-as entregues com a recepção do respectivo código de acesso que lhe será enviado pelo Segurador juntamente com as Condições Particulares do contrato, sem prejuízo de poder solicitar a sua recepção por correio, em qualquer data.

ASSINATURA DO TOMADOR DO SEGURO / PROPONENTE

CÓDIGO PRODUTOR _____



398 PO 05 00000344.01.03
Página 1/1



CRÉDITO AGRÍCOLA SEGUROS
Companhia de Seguros de Ramos Reais, S.A.
Rua de Campolide, 172 - 3.º Dt.º | 1070 - 040 Lisboa
Tel.: (+351) 213 806 000 (das 08h às 17h30 h) | Fax: (+351) 213 806 001
www.ca-seguros.pt
Grupo Crédito Agrícola
Capital Social: 18.000.000 Euros | M.C.R.C. Lisboa e Pessoa Colectiva n.º 503 284 980



Anexo 12

Simulação Seguro Automóvel


CA SEGURO
CA AUTOMÓVEL


DATA 14-10-2013

COTAÇÃO Nº 04002246923-030

Tomador do Seguro / Proponente		Sujeito a Imposto de selo Particular	
Nome:	EXEMPLO PARTICULAR	Código Postal:	4610 - 105 FELGUEIRAS
Morada:	AV DR LEONARDO COIMBRA	Data de Nasc.:	01-01-1970 Sexo:M.
Nº Contrib.:			

Condutor:	O tomador do Seguro	Código Postal:	4610-105 FELGUEIRAS
Data da Carta:	1-1-1990	Data Nasc.:	01-01-1970 Sexo: M.
Duração:	Um Ano e seguintes	Início:	1-11-2013 15:59
		Vencimento:	1-11-2014

Veículo:	Ligeiro de Passageiros / 010	Lotação:	4
Marca/Modelo:	PORSCHE - 911 Carrera Turbo S PDK / 05879	Ano:	2013
Cilindrada:	3.800,00 cc	Potência:	560 Cv.
Tipo de Caixa:	Coupé	Tara:	1.605,00 Kg
Valor do Veículo(*):	226.049,00	Extras:	0,00
Tipo de Propriedade:	Proprietário	Matrícula:	00-00-00 / 14-10-2013

Tipo de seguro:	Novo	Responsabilidade Civil:	10	CCC/IRE:	10	Furto/Roubo:	10
------------------------	------	--------------------------------	----	-----------------	----	---------------------	----

Coberturas:	Capitais (EUR)	Franquia (EUR)	Plano 2 / Zona 1
Responsabilidade Civil	6.000.000,00		
Assistência em Viagem VIP			
Proteção Jurídica VIP			
Veículo de Substituição por Avaria ou Acidente	5 dias / ano por avaria e 5 dias / ano por acidente. Período de imobilização do veículo (não inclui atrasos da oficina)		
Condutor e Ocupantes	5.000,00/500,00/500,00		
Quebra Isolada de Vidros	1.250,00		

Esta Simulação é válida por 30 dias, desde que o risco não se altere até à data de início do Contrato.

SD	295,64 EUR		
NSD	62,79 EUR		
	Prémio Anual	Comercial	Total
		310,99 EUR	358,43 EUR

Cotação de TERRAS DO SOUSA, AVE. BASTO E TÁMEGA (FELGUEIRAS)

Autorização dsc

CX4 - 13200030

José Ricardo de Almeida Faria



Crédito Agrícola Seguros
 Companhia de Seguros de Ramos Reais, S.A.
 Rua de Campolide, 372 - 3.º D.º | 1070 - 040 Lisboa
 tel: (+351) 213 806 000 (das 09h às 17h) | fax: (+351) 213 806 001
 www.ca-seguros.pt
 Grupo Crédito Agrícola
 Capital Social: 18.000.000 Euros | M.C.R.C. Lisboa e Pessoa Colectiva n.º 503 384 089



Anexo 13

Informação Clientes Pessoas Singulares



Informação de Clientes - Confidencial

Pessoas Singulares

Data ____ / ____ / ____

CCAM

BALCÃO

Identificação

N.º de Cliente _____

Nome _____

N.I.F. _____ Código Fiscal _____ Bairro Fiscal _____

Nac. Portuguesa? (S/N) Outra Nacionalidade _____Residente? (S/N)

Morada Fiscal _____

Localidade _____

Código Postal _____ Concelho _____

_____ Distrito _____

Pais _____

Telemóvel p/ contacto _____ Telefone p/ contacto _____

E-Mail _____

Morada p/Correspondência _____

Localidade _____

Código Postal _____ Concelho _____

_____ Distrito _____

Pais _____

Telefone _____ Data de Nascimento ____ / ____ / ____ Sexo: Masculino Feminino

Naturalidade _____

N.º Doc. Ident. _____ Tipo Doc. Identificação _____

_____ Data de Emissão ____ / ____ / ____

Emitido por _____

Habilitações Literárias _____

Grau Académico/Título _____

Filiação:

(Pai) Nome _____

N.º de Cliente _____ (Mãe) Nome _____

_____ N.º de Cliente _____

Estado Civil:

Solteiro Divorciado Separado Viúvo Outro _____Casado Regime de Bens _____



Informação de Clientes - Confidencial Pessoas Singulares

Dados Profissionais

N.º de Cliente _____

Profissão _____

Situação Laboral:

Efectivo Eventual A Prazo Desempregado Prest. Serviços Inexistente

Categoria Profissional _____

Ano de Admissão no Emprego _____ N.º Cliente Entidade Patronal _____

Entidade Patronal _____

Endereço _____

Telefone p/ contacto _____

Localidade _____

Código Postal _____ Concelho _____

Distrito _____

É detentor de cargo público? (S/N) Qual? _____

Dados do Cônjuge

N.º de Cliente do Cônjuge _____ Data de Nascimento ____/____/____

Nome _____

N.I.F. _____ Código Fiscal _____ Bairro Fiscal _____

N.º Doc. Ident. _____

Tipo Doc. Identificação _____

Data de Emissão ____/____/____

Emitido por _____

Profissão _____

Entidade Patronal _____

Se Empresário em Nome Individual / Profissional Liberal

Código Fiscal _____ Bairro Fiscal _____

Data de Início de Actividade ____/____/____ Nota: Anexar Declaração de Início de Actividade ou Declaração de Rendimentos

Código de Actividade (CAE) _____

Denominação _____

Objecto _____

Morada do estab. comercial (se existir) _____

Pretende emissão de Declaração de Rendimento para efeitos de IRS? (S/N)



Informação de Clientes - Confidencial

Pessoas Singulares

Composição do Rendimento

N.º de Cliente _____

Individual:

Rendimento Anual Bruto _____ Pensão de Alimentos _____ Outros Rendimentos _____

Agregado Familiar:

N.º Elementos _____ N.º Dependentes _____ Rendimento Anual Bruto _____ Ano _____

Património Imobiliário

Património Mobiliário _____ Encargos Fixos _____

Participação em Empresas (>25% do capital) _____

Instituições Bancárias com que trabalha:

Banco _____

Agência _____

Know your Customer (Recolha obrigatória de dados)

Motivo de escolha pelo Crédito Agrícola:

Proximidade da residência/emprego Imagem / Publicidade Pagamento do ordenado Produtos/Serviços oferecidos Referências de Clientes Outro _____

Finalidade da abertura de conta:

Domiciliação de ordenado Obtenção de crédito Gestão de recursos financeiros Gestão da actividade empresarial Operações de estrangeiro

Outro _____

Valores expectáveis a serem movimentados:

Numerário _____

Outros valores _____

Actividade específica associada aos movimentos em numerário:

Esta conta é aberta no interesse ou em benefício, ou por conta de outra pessoa? (S/N)

Se respondeu SIM identifique a(s) pessoa(s) interessada(s) / beneficiada(s) / por conta de quem actua:

N.I.F. _____ Doc. Id. _____ N.º _____

Nome _____

N.I.F. _____ Doc. Id. _____ N.º _____

Nome _____

Assinatura do Cliente _____ Data ____ / ____ / ____

Para uso CCAM/Balcão

Cliente desde ____ / ____ / ____ N.º de Sócio _____

N.º Conta D.O. _____
Balcão _____ N.º Conta _____ DC _____

Elementos conferidos de acordo com o Aviso 11/2005 do BP

O Responsável (Nome e número)

Data ____ / ____ / ____

Parecer do Balcão / Orientação de Seguimento _____

Informações Complementares

Informação ao abrigo da Lei 25/2008

Classificação PEP (S/N)

Grau de Risco BC/FT _____

Validação Compliance Aviso 5/2008 do BP

Processo e procedimentos em conformidade com legislação e normativos.

O Procurador do Balcão (Nome e número)



Anexo 14

Ficha de Assinaturas Pessoas Singulares



Crédito Agrícola

Balcão Número Conta D.O.

Ficha de Assinaturas de Pessoas Singulares

 Particulares ENI/Profissional Liberal

em ___ / ___ / ___ Folha ___ de ___ Folhas

Tipo de Conta

 Individual Colectiva

Título da Conta

Nome _____

Morada p/Correspondência _____

Telefone Contacto _____

Localidade _____

Código Postal _____

País _____

Titular

Nome(1) _____

Morada p/Correspondência _____

Código Postal _____

País _____

E-Mail _____

N.º de Cliente _____

N.º de Ident. Fiscal _____

N.º Doc. Id. /Passap. _____

N.º p/Contacto _____

(1)	Assinatura Conforme Documento de Identificação
Assinatura Facultativa	

Utilizar exclusivamente caneta de linha preta

Outros Intervenientes

Nome(2) _____

Morada p/Correspondência _____

Código Postal _____

País _____

E-Mail _____

Na Qualidade de:

 Titular Representante Procurador

N.º de Cliente _____

N.º de Ident. Fiscal _____

N.º Doc. Id. /Passap. _____

N.º p/Contacto _____

(2)	Assinatura Conforme Documento de Identificação
Assinatura Facultativa	

Utilizar exclusivamente caneta de linha preta

CNTDO01 Jan. 2013



Crédito Agrícola

Balcão Número Conta D.O.

Ficha de Assinaturas de Pessoas Singulares

em ___ / ___ / ___ Folha ___ de ___ Folhas

Nome(3) _____

Morada p/Correspondência _____

Código Postal _____

País _____

E-Mail _____

Na Qualidade de:

 Titular Representante Procurador

N.º de Cliente _____

N.º de Ident. Fiscal _____

N.º Doc. Id. /Passap. _____

N.º p/Contacto _____

(3)	Assinatura Conforme Documento de Identificação
Assinatura Facultativa	

Utilizar exclusivamente caneta de tinta preta

Condições de movimentação

Pelos Titulares

 Conjunta Solidária

 Mista (Preencher) _____

Pelos Representantes / Procuradores

 Conjunta Solidária

 Mista (Preencher) _____

 DECLARAÇÃO NA ABERTURA DE CONTA

O(s) Titular(es)/ Representante(s)/ Procurador(es) declara(m) que lhe(s) foi previamente entregue a Ficha de Informação Normalizada referente à constituição da presente Conta de Depósito a Ordem, ficha essa que se dá aqui por integralmente reproduzida e que é parte integrante do contrato de depósito, bem como as Condições Gerais do Contrato de Depósito, de cujo teor tomou(aram) prévio conhecimento e, por dar(em) o seu acordo às suas disposições, assina(m) a presente Ficha de Assinaturas, a Ficha de Informação Normalizada e as Condições Gerais do Contrato de Depósito, confirmando que lhe(s) foram entregues as respectivas cópias.

Assinatura (1) _____

Assinatura (2) _____

Assinatura (3) _____

 DECLARAÇÃO NA ALTERAÇÃO DE CONTA

O(s) Titular(es)/ Representante(s)/ Procurador(es) declara(m) que altera(m) nos termos precedentes a Ficha de Assinaturas, bem como confirma(m) a recepção do duplicado das Condições Gerais do Contrato de Depósito, de cujo teor tomou(aram) prévio conhecimento e cuja cópia lhe(s) foi entregue nesta data.

Assinatura (1) _____

Assinatura (2) _____

Assinatura (3) _____

Elementos conferidos c/
Doc. de Identificação

(O Responsável) _____

Autorizado

(O Procurador do Balcão) _____

Data ___ / ___ / ___



Anexo 15

Condições Gerais da Utilização do Cartão *Visa* *Eletron*



Anexo II – Condições Gerais de Utilização do Cartão de Débito Visa Electron Particulares e Empresas

Condições Gerais de Utilização do Cartão de Débito VISA Electron Particulares e Empresas

A utilização do Cartão de Débito VISA Electron do Crédito Agrícola rege-se pelo disposto nas cláusulas seguintes:

1 EMISSÃO
Cartão de Débito VISA Electron do Crédito Agrícola, adiante também designado por cartão, é emitido pela Caixa Geral de Depósitos de Crédito Agrícola, S.A., sociedade limitada, inscrita no Registo Comercial de Lisboa sob o número 358, com sede em Rua Casimiro, 223 / 223-A, em Lisboa, adiante também designado por Caixa.

2 EMISSÃO E TITULARIDADE
2.1 O cartão é emitido em nome de uma pessoa singular, adiante designada por Titular e cadastrada no seu cad. único, pessoal e identificativo, sob o nome de titular e sua utilização por terceiros, ainda que seja a transferência.
2.2 O cartão também poderá ser emitido em nome de uma pessoa colectiva, que será igualmente designado por Titular. Nesse caso, o Titular poderá pedir a emissão de um ou mais cartões para uso das pessoas singulares por si indicadas, designadamente Utilizadores e devidamente identificadas na proposta de abertura, assumindo o Titular toda e qualquer responsabilidade emergente das utilizações efectuadas com esses cartões.

2.3 Sempre que, não obstante o consignado nos números anteriores, o cartão seja utilizado por outra pessoa que não seja o Titular ou o Utilizador, presume-se que tal utilização é feita sob a inteira responsabilidade do Titular.

2.4 A emissão de qualquer cartão dependerá sempre de acordo, por parte da Caixa, de proposta que lhe for apresentada.

2.5 O Titular obriga-se a notificar à Caixa, de imediato, por escrito, qualquer alteração da sua morada ou sede, inscritas no presente protocolo de abertura, ao qual não terão incidência para efeitos de responsabilidade decorrente em caso de litígio.

3 FINALIDADE
3.1 O cartão permite a realização de bens e serviços em qualquer estabelecimento comercial ou industrial, bem como levantamento de dinheiro nos caixas automáticos do pagamento de boques VISA em Multibanco, por consentimento do órgão gestor da conta de depósito à ordem, desde que no momento de abertura que, desde em estado, será designado por conta vinculada ao cartão.

3.2 As transacções efectuadas com o cartão não poderão ultrapassar o montante do saldo da conta vinculada ao cartão, que suportará os riscos em causa, excepto quando tenha sido acordado com o Titular a utilização do cartão a descoberto, sob um montante determinado, caso em que, pelo valor do descoberto utilizado, o Titular fica obrigado a pagar a taxa de uma percentagem no máximo de 10% sobre o montante gasto.

4 PERÍODO DE VALIDADE
4.1 O cartão tem um prazo de validade de dois anos, que se encontra gravado na parte do cartão, devendo usar-se antes da expiração ou antes da data de validade e, sem prejuízo da sua renovação, não pode ser utilizado para obter dinheiro vivo.

4.2 A Caixa poderá, no termo do prazo de validade, proceder à renovação do contrato, caso em que será enviado ao Titular um novo exemplar do cartão, a menos que o Titular se oponha ao novo cartão antes do respectivo termo de validade.

5 UTILIZAÇÃO
5.1 O Titular do cartão é responsável perante a Caixa pelo seu correcto uso e conservação e deve proceder à sua assinatura antes que o mesmo lhe seja entregue, ainda que não haja o propósito de o utilizar de imediato.

5.2 O Titular, no caso de ser titular de vários cartões, é também responsável perante a Caixa pelo uso que o Utilizador faça do cartão e obriga-se a promover, junto do mesmo, a modo previsto de sua utilização e conservação, e a ser o entregador ao Utilizador após este assumir a sua assinatura.

5.3 Por cada cartão emitido será entregue ao respectivo Titular um Número Personal de Identificação, adiante designado por PIN. Este número deve manter-se no secreto e evitá-lo cuidadosamente da pessoa que usar o cartão e, quando utilizado conjuntamente com o respectivo código, possibilita a acesso a sistemas automáticos e terminais de pagamento associados das redes Multibanco e VISA.

5.4 O Titular e o Utilizador do cartão obrigam-se a observar todos os deveres de cuidado de modo a garantir a segurança do cartão e dos dados que permitem a sua utilização. Não poderão, sob pena de qualquer responsabilidade, no cartão ou em qualquer outro documento, a PIN, sendo o Titular responsável por todos os serviços associados ao uso legítimo do cartão de cartão de ser utilizado ou facilitado o conhecimento de PIN, por terceiros.

5.5 Em caso de extravio, furto, roubo ou falsificação do cartão, ou inibição e / ou proibida utilização do cartão, regista-se no âmbito de conta vinculada ao cartão de transacções não autorizadas ou de qualquer outro erro ou irregularidade na sua utilização, o Titular e o Utilizador ficam obrigados a notificar de imediato a Caixa, através do meio mais expedito ao qual estiverem sujeitos, podendo ser utilizado o número de telefone 21 180 50 88, disponível vinte e quatro horas por dia, indicando o número do cartão.

5.6 O aviso referido no número anterior deve ser objecto de confirmação escrita e detalhada, nos minutos e até duas horas seguintes, por carta registada com aviso de receção da Caixa ou, se a mesma não estiver a conta de depósitos associada ao cartão, por correio electrónico, e transmitindo as informações que possui e que possivelmente, de qualquer modo, se utilizar pelo ambiente no aperçoamento das factos e na regularização das respectivas situações, comprovadas, designadamente, dos elementos seguintes: identificação do Titular e do Utilizador, número do cartão, data de sua última utilização, data e hora aprovação de conta, modo ou tipo de conta, todos os dados de identificação, modo ou tipo de conta, bem como ser prontamente participadas às autoridades policiais competentes, devendo o Titular do cartão apresentar à Caixa a respectiva documentação.

5.7 O prazo da prova das atas de furto, roubo, perda ou falsificação cabe ao Titular do cartão, sendo admissível qualquer meio de prova admitido em direito.

5.8 A responsabilidade do Titular do cartão por utilização indevida do cartão, furto, roubo ou falsificação do cartão, ou caso de utilização indevida do cartão, no momento imediato do erro (previsto nos números anteriores, ou no caso de utilização do cartão em curso normal, dentro de vinte e quatro horas após o referido erro, excepto neste caso, se a utilização do cartão for inferior a 500 ou negligência grosseira do Titular ou do Utilizador.

5.9 A responsabilidade do Titular do cartão decorrerá das situações seguintes: de perda, de furto, roubo, perda ou falsificação, verificadas antes do prazo e das do número 5.5, não pode ser superior ao valor do saldo disponível na conta vinculada ao cartão à data da ocorrência da utilização indevida, incluindo o valor de eventual crédito, que lhe esteja autorizado e que seja de conhecimento do Titular ou do Utilizador.

5.10 A Caixa pode recusar a restituição de qualquer operação, sempre que tal decida de razões de protecção do Titular ou Utilizador, no âmbito da autorização de pagamento.

5.11 A Caixa é responsável pelos prejuízos directos causados ao Titular em consequência da inexistência ou execução indevida de uma operação devida ao mau funcionamento de sistema no terminal no qual o cartão foi utilizado. A Caixa não pode ser considerada responsável por qualquer prejuízo causado por uma falha técnica do sistema, no âmbito de qualquer operação efectuada no âmbito do cartão, desde que o mesmo não seja devido ao mau funcionamento do sistema, no âmbito de qualquer operação efectuada no âmbito do cartão, desde que o mesmo não seja devido ao mau funcionamento do sistema, no âmbito de qualquer operação efectuada no âmbito do cartão.

6 RESTITUIÇÃO DO CARTÃO
6.1 A Caixa assume-se ao direito do, unilateralmente e indistintamente a nível do pré-aviso com quinze dias de antecedência

Nov. 2006/01

1/2

16-03-2011



Anexo 16

Condições Gerais do Contrato de Depósito Pessoas Singulares



CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITO
Caixa Agrícola
PESSOAS SINGULARES

A. DISPOSIÇÕES GERAIS

Objecto

1.1. Este documento contém as Condições Gerais do Contrato de Depósito acordadas entre a Caixa de

Crédito Agrícola Mútuo de _____

CRL, pessoa colectiva n.º _____

matriculada sob esse mesmo número na Conservatória do

Registo Comercial de _____

registada junto do Banco de Portugal sob o n.º

_____ com sede na _____

doravante abreviadamente designada por Caixa Agrícola, e a Titular identificada na Ficha de Assinaturas e Abertura de Conta de Depósito à Ordem.

1.2. As presentes Condições Gerais regulam a abertura, movimentação e encerramento da conta de Depósito à Ordem e de outras contas e/ou produtos a ela associados, designadamente contas de Depósito a Prazo, contas Poupança e contas constituídas ao abrigo de regime ou legislação especial, bem como o contrato-quadro dos diversos serviços e meios de pagamento também a ela associados.

1.3. A celebração do Contrato de Depósito associado à Conta de Depósito à Ordem fica dependente da disponibilização ao(s) seu(s) Titular(es) para além das presentes Condições Gerais e da Ficha Informação Normalizada (FIN), da aposição da(s) assinatura(s) do(s) seu(s) Titular(es) e eventual(ais) Representante(s) na Ficha de Assinaturas e de Abertura de Conta de Depósito à Ordem, e da prestação das informações pessoais do(s) Titular(es) nos Anexos ao presente contrato e que dele fazem parte integrante; A celebração do Contrato de Depósito associado às restantes contas de Depósito a Prazo, contas Poupança e/ou contas constituídas ao abrigo de regime ou legislação especial associadas à Conta de Depósitos à Ordem ficam dependentes da disponibilização ao(s) seu(s) Titular(es) para além da Ficha de Constituição (FC) e da Ficha Informação Normalizada (FIN) respectiva, das Condições Particulares, se existentes, e, sempre que não tenham sido entregues em momento anterior, das presentes Condições Gerais.

Identificação do(s)

Titular(es)/Representante(s)/Procurador(es)

2.1. O(s) Titular(es) e o(s) seu(s) Representante(s) identificado(s) na Ficha de Assinaturas e Abertura de Conta de Depósito à Ordem obrigam-se a comunicar à Caixa Agrícola qualquer alteração dos dados relativos aos seus elementos de identificação e demais informações que forneçam à Caixa Agrícola, designadamente a morada completa, endereço de email, a profissão e a entidade patronal e indicação dos cargos públicos que exerçam, obrigando-se a manter aqueles dados permanentemente actualizados e a comprovar documentalmente toda e qualquer alteração.

2.2. Salvo acordo escrito em contrário, as assinaturas que constam na Ficha de Assinaturas e Abertura de Conta de Depósito à Ordem são válidas para todas as contas e/ou produtos a ela associados existentes na Caixa Agrícola, independentemente da sua natureza.

Correspondência e Comunicações

3.1. Toda a correspondência que deva ser enviada ao(s) Titular(es) da conta de Depósito à Ordem ou de outras contas e/ou produtos a ela associados, incluindo a relativa a citações judiciais, considera-se devidamente efectuada e eficaz quando seja dirigida para o último endereço por ele(s) indicado, e decorridos que estejam três (3) dias após a data de expedição.

3.2. A Caixa Agrícola não poderá ser responsabilizada pelo extravio de algum documento ou por algum prejuízo decorrente desse extravio ou utilização abusiva do mesmo, quando tenha dirigido o envio para o último endereço indicado pelo(s) Titular(es).

3.3. Quando a conta de Depósito à Ordem ou as outras contas e/ou produtos a ela associados disponham de mais do que um Titular, e salvo o que em contrário possa resultar imperativamente da lei ou das condições específicas de cada conta, do produto ou do serviço a que respeitam, as comunicações da Caixa Agrícola consideram-se validamente efectuadas quando o sejam a qualquer um dos Titulares, ainda que a conta em causa seja de movimentação conjunta ou mista.

3.4. Sem prejuízo do expresso nos números anteriores, as partes poderão efectuar as suas recíprocas comunicações através de correio electrónico, sendo válido para tanto, no caso da Caixa Agrícola o endereço linhadirecta@creditoagricola.pt e no caso do(s) Titular(es) qualquer um dos endereços que haja sido indicado na ficha de Assinatura e de Abertura de Conta.

3.5. Excluem-se do disposto no número anterior a retirada de consentimento e as revogações de quaisquer ordens de pagamento pelo(s) ordenante(s), actos esses que terão de ser efectuados pessoalmente e por escrito junto de qualquer balcão da Caixa Agrícola ou através de carta registada com aviso de recepção a ela dirigida.

3.6. A língua a ser utilizada nas comunicações entre a Caixa Agrícola e o(s) Titular(es) é a língua portuguesa.

3.7. A Caixa Agrícola prestará, no mínimo, conjuntamente com o extracto de conta a que se refere infra o número doze da cláusula nona (9.12), as informações devidas ao(s) Titular(es) ao abrigo do presente contrato e no estrito cumprimento da legislação em vigor.

3.8. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o(s) Titular(es) podem solicitar à Caixa Agrícola que lhes forneça em suporte papel ou noutro suporte duradouro as presentes Condições Gerais, o Preçário e demais informação atinente às contas, produtos, meios e serviços de pagamento a que as mesmas se referem.

Regime de movimentação

4. Nas contas que não sejam individuais será adoptado um dos seguintes regimes de movimentação: a) Solidária, se for suficiente a intervenção de qualquer um dos Titulares; b) Conjunta, se for necessária a intervenção de todos os Titulares; c) Mista, se for estabelecido outro critério de movimentação.

Representação

5.1. Salvo estipulação escrita em contrário, o Titular de conta individual ou cada um dos Titulares de conta colectiva poderá conferir a terceiro, seu representante, a totalidade ou parte dos poderes de movimentação de que dispõe, outorgando para o efeito procuração que, em conjunto com a demais documentação de identificação do representante, entregará à Caixa Agrícola, sempre em momento prévio a toda e qualquer movimentação por aquele representante.

5.2. Sem prejuízo do disposto no número anterior e nos casos das contas colectivas, o primeiro titular confere, desde já, os poderes necessários e suficientes para que



Anexo 17

Informação Clientes Coletivas



Dados Patrimoniais

Bens Imóveis:

Rústico Área (HA)	Urbano Área (m2)	Valor Atribuído		Conservatória	Hipotecas			
		Contabilístico	Real		Data Const.	Benef.	Valor	Prazo

Bens Móveis:

Descrição	Tempo Médio de Uso	Quantidade	Valor Actual	Hipoteca / Penhor			
				Data Const.	Benef.	Valor	Prazo

Instituições Bancárias com que Trabalha:

Banco	Agência	Tipo de Operações	Responsabilidades	Garantias Prestadas

Outras Informações da Empresa

Actividade _____

Informação Financeira: Balanço Total _____ Recursos Próprios _____ Volume de Negócios Líquido _____

Pessoal ao Serviço - Efectivos e a Prazo:

Dirigente _____ Técnico _____ Comercial _____ Administrativo _____ Operacional _____ Não Diferenciados _____ Total _____

Aprovisionamento:

Principais Matérias-Primas Utilizadas: (Designação, país de origem, etc) _____

Principais Fornecedores: (Designação, localização, etc) _____

Principais produtos fabricados (último ano):

Designação dos produtos	Unid. Medida	Quantidade	Valor

Principais Clientes:

Designação dos Clientes	Nacionalidade	% das Vendas Globais

Data: ___ / ___ / ___

Assinatura do Cliente/Representante: _____

Para Uso CCAM/Balcão

Cliente desde ___ / ___ / ___

Nº Conta D.O.: Balcão Nº Conta DC

Elementos conferidos de acordo com o Aviso 11/2005 do BdP

Informações Complementares:

Validação Compliance Aviso 5/2008 do BdP
Processo e procedimentos em conformidade com
legislação e normativos.

O Responsável (Nome e número)

Data ___ / ___ / ___

O Procurador do Balcão (Nome e número)



Anexo 18

Ficha de Assinatura Pessoas Coletivas



Ficha de Assinaturas de Pessoas Colectivas

Balcão _____ Número Conta D.O. _____

em ____ / ____ / ____ Folha ____ de ____ Folhas

Denominação Social

Título da Conta _____ N.º de Cliente _____

Morada p/Correspondência _____

Localidade _____

Código Postal _____ N.º de Telefone _____

País _____

E-Mail _____

Intervenientes

Nome(1) _____

 Representante
(Cargo) _____

 Procurador

N.º de Cliente _____

N.º de Ident. Fiscal _____

N.º Doc. Ident. /Passap. _____

N.º p/Contacto _____

(1)	Assinatura e Carimbo Documento de Identificação
Assinatura Finalizada	
Utilizar exclusivamente caneta de tinta preta	

Nome(2) _____

 Representante
(Cargo) _____

 Procurador

N.º de Cliente _____

N.º de Ident. Fiscal _____

N.º Doc. Ident. /Passap. _____

N.º p/Contacto _____

(2)	Assinatura e Carimbo Documento de Identificação
Assinatura Finalizada	
Utilizar exclusivamente caneta de tinta preta	

Nome(3) _____

 Representante
(Cargo) _____

 Procurador

N.º de Cliente _____

N.º de Ident. Fiscal _____

N.º Doc. Ident. /Passap. _____

N.º p/Contacto _____

(3)	Assinatura e Carimbo Documento de Identificação
Assinatura Finalizada	
Utilizar exclusivamente caneta de tinta preta	



Ficha de Assinaturas de Pessoas Colectivas

Balcão _____ Número Conta D.O. _____

Folha ____ de ____ Folhas

Nome(4) _____

 Representante
(Cargo) _____

 Procurador _____

N.º de Cliente _____

N.º de Ident. Fiscal _____

N.º Doc. Ident. /Passap. _____

N.º p/Contacto _____

(4)	Assinatura Conforme Documento de Identificação
	Assinatura Facultativa

Utilizar exclusivamente caneta de tinta preta

Condições de Movimentação / Forma de Obrigar

Abonação de Assinaturas

(Pelo Notário, Instituição de Crédito, Documento de Identificação, Serviços de Casas)

 DECLARAÇÃO NA ABERTURA DE CONTA

O(s) Representante(s)/ Procurador(es) declara(m) que lhe(s) foi previamente entregue a Ficha de Informação Normalizada referente à constituição da presente Conta de Depósito à Ordem, ficha essa que aqui se dá por integralmente reproduzida e que é parte integrante do contrato de depósito, bem como as Condições Gerais do Contrato de Depósito, de cujo teor tomou(aram) prévio conhecimento e, por dar(em) o seu acordo às suas disposições, assina(m) a presente Ficha de Assinaturas, a Ficha de Informação Normalizada e as Condições Gerais do Contrato de Depósito, confirmando que lhes (s) foram entregues as respectivas cópias.

Assinatura (1) _____

Assinatura (2) _____

Assinatura (3) _____

Assinatura (4) _____

 DECLARAÇÃO NA ALTERAÇÃO DE CONTA

O(s) Representante(s)/ Procurador(es) declara(m) que altera(m) nos termos precedentes a Ficha de Assinaturas, bem como confirma(m) a recepção do duplicado das Condições Gerais do Contrato de Depósito, de cujo teor tomou(aram) prévio conhecimento e cuja cópia lhe(s) foi entregue nesta data.

Assinatura (1) _____

Assinatura (2) _____

Assinatura (3) _____

Assinatura (4) _____

Elementos conferidos com
Documentos de Identificação _____

(O Responsável) _____

(O Procurador do Balcão) _____

Data ____ / ____ / ____



Anexo 19

Condições Gerais Contrato Depósito Pessoas Coletivas



CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE DEPÓSITO Caixa Agrícola PESSOAS COLECTIVAS

A. DISPOSIÇÕES GERAIS

Objecto

1.1. Este documento contém as Condições Gerais do Contrato de Depósito acordadas entre a Caixa de

Crédito Agrícola Mútuo de _____

CRL, pessoa colectiva n.º _____

matriculada sob esse mesmo número na Conservatória do

Registo Comercial de _____

registada junto do Banco de Portugal sob o n.º _____

_____ com sede na _____

doravante abreviadamente designada por Caixa Agrícola, e a Titular identificada na Ficha de Assinaturas e Abertura de Conta de Depósito à Ordem.

1.2. As presentes Condições Gerais regulam a abertura, movimentação e encerramento da conta de Depósito à Ordem e de outras contas e/ou produtos a ela associados, designadamente contas de Depósito a Prazo, contas Poupança e contas constituídas ao abrigo de regime ou legislação especial, bem como o contrato-quadro dos diversos serviços e meios de pagamento também a ela associados.

1.3. A celebração do Contrato de Depósito associado à Conta de Depósito à Ordem fica dependente da disponibilização à sua Titular para além das presentes Condições Gerais e da Ficha Informação Normalizada (FIN), da aposição da(s) assinatura(s) do(s) Representante(s) da Titular na Ficha de Assinaturas e de Abertura de Conta de Depósito à Ordem, e da prestação das informações pessoais da Titular e do(s) seu(s) Representante(s) nos Anexos ao presente contrato e que dele fazem parte integrante; A celebração do Contrato de Depósito associado às restantes contas de Depósito a Prazo, contas Poupança e/ou contas constituídas ao abrigo de regime ou legislação especial associadas à Conta de Depósitos à Ordem ficam dependentes da disponibilização à Titular para além da Ficha de Constituição (FC) e da Ficha Informação Normalizada (FIN) respectiva, das Condições Particulares, se existentes, e, sempre que não tenham sido entregues em momento anterior, das presentes Condições Gerais.

Representação

2.1. As pessoas colectivas são representadas nas suas relações com a Caixa Agrícola, designadamente nos actos de movimentação de contas, pelas pessoas singulares ou colectivas que, nos termos da lei, dos estatutos ou de deliberação tomada pelos seus órgãos, tenham poderes para o efeito, quer essas pessoas sejam integradas nas respectivas estruturas orgânicas, quer sejam terceiros a quem a pessoa colectiva tenha conferido procuração.

2.2. Para os efeitos do número anterior, compete à Titular apresentar junto da Caixa Agrícola os documentos comprovativos da outorga dos poderes de representação, sem os quais esta pode obstar quer à abertura da(s) conta(s), quer à sua livre movimentação caso já se encontre(m) aberta(s).

Identificação do Titular

3.1. A Titular e o(s) seu(s) Representante(s) obrigam-se a comunicar à Caixa Agrícola qualquer alteração dos dados relativos aos seus elementos de identificação e demais informações que forneçam à Caixa Agrícola, designadamente a denominação social, o endereço da sede e o objecto social e o endereço de email da Titular, o nome e a morada completos e endereço de email do(s) seu(s) Representante(s), bem como a manter aqueles dados permanentemente actualizados e a comprovar documentalmente as alterações que venham a ocorrer, sendo que qualquer alteração determina a imediata actualização da Ficha de Assinaturas e de Abertura de Conta de Depósito à Ordem e demais documentação conexa.

3.2. A Titular e o(s) seu(s) Representante(s) obrigam-se ainda a manter permanentemente actualizada a informação sobre a identidade dos titulares de participações no capital e nos direitos de voto, sempre que esta participação seja igual ou superior a 25%, bem como a informação sobre a identidade dos titulares dos órgãos de gestão da pessoa colectiva.

3.3. Salvo acordo escrito em contrário, as assinaturas que constam na Ficha de Assinaturas e de Abertura de Conta de Depósito à Ordem são válidas para todas as contas e/ou produtos a ela associados existentes na Caixa Agrícola, independentemente da sua natureza.

Correspondência e Comunicações

4.1. Toda a correspondência que deva ser enviada à Titular da conta de Depósito à Ordem ou de outras contas e/ou produtos a ela associados, incluindo a relativa a citações judiciais, considera-se devidamente efectuada e eficaz quando seja dirigida para o último endereço da sede por ela indicada, e decorridos que estejam três (3) dias após a data de expedição.

4.2. A Caixa Agrícola não poderá ser responsabilizada pelo extravio de algum documento ou por algum prejuízo decorrente desse extravio ou utilização abusiva do mesmo, quando tenha dirigido o envio para o endereço a que se refere o número anterior.

4.3. Sem prejuízo do expresso nos números anteriores, as partes poderão efectuar as suas recíprocas comunicações através de correio electrónico, sendo válido para tanto, no caso da Caixa Agrícola o endereço linhadirecta@creditoagricola.pt e no caso da Titular qualquer um dos endereços que haja sido indicado na ficha de Assinatura e de Abertura de conta.

4.4. Excluem-se do disposto no número anterior, a retirada de consentimento e as revogações de quaisquer ordens de pagamento pela Titular, na qualidade de ordenante, actos esses que terão de ser efectuados pessoalmente e por escrito junto de qualquer balcão da Caixa Agrícola ou através de carta registada com aviso de recepção a ela dirigida.

4.5. A língua a ser utilizada nas comunicações entre a Caixa Agrícola e a Titular é a língua portuguesa.

4.6. A Caixa Agrícola prestará, no mínimo, conjuntamente com o extracto de conta a que se refere infra o número nove da cláusula sétima (7.9), as informações devidas à Titular ao abrigo do presente contrato e no estrito cumprimento da legislação em vigor.

4.7. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a Titular pode solicitar à Caixa Agrícola que lhe forneça em suporte papel ou noutro suporte duradouro as presentes Condições Gerais, o Preçário e demais informação atinente às contas, produtos, meios e serviços de pagamento a que as mesmas se referem.

Compensação



presentes Condições Gerais, prevalecerá sempre o disposto naquelas primeiras e particulares condições.

Legislação e Foro Judicial

25. As presentes Condições Gerais regem-se pelo disposto na legislação portuguesa e para resolução de qualquer questão emergente do presente contrato, é competente o foro da Comarca da sede da Caixa Agrícola, com expressa renúncia a qualquer outro.

Reclamação e Reparação Extrajudicial

26. A Titular dispõe ainda da possibilidade de reclamar junto do Banco de Portugal e, em matéria de meios e serviços de pagamentos, aceder a qualquer uma das duas Instituições de reclamação e de reparação extrajudicial de litígios a que a Caixa Agrícola aderiu e cuja identificação e elementos de contacto se encontram disponíveis junto de qualquer Balcão e em www.creditagricola.pt.

Declaro(amós) que aceito(amós) as presentes Condições Gerais, as quais me(nos) foram devidamente explicadas e das quais fiquei(ficámos) devidamente ciente(s), procedendo, em consequência e nesta data, à sua assinatura em reconhecimento e plena aceitação.

Local e data: _____

Titular(es)

_____	_____
Procurador/Representante (1)	Procurador/Representante (2)
_____	_____
Procurador/Representante (3)	Procurador/Representante (4)

CCAM

Elementos conferidos com Documento de Identificação

_____	_____
	(O Responsável)
Autorizado	_____
	(O Procurador do Balcão)