



**IPG** Politécnico  
|da|Guarda  
Polytechnic  
of Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em marketing

Carla Sofia Esteves Geraldes

Outubro | 2013



**Escola Superior de Tecnologia**  
Instituto Politécnico da Guarda

---

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

**CARLA SOFIA ESTEVES GERALDES**

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM MARKETING

Outubro de 2013

## *Ficha Técnica*



### ✓ **Apresentação do Estagiário**

**Nome:** Carla Sofia Esteves Geraldes

**Número:** 1009883

**Curso:** Marketing

**Instituição:** Escola Superior de Tecnologia e Gestão

**Grau:** Licenciatura em Marketing

**Correio eletrónico:** carlageraldes7@gmail.com



### ✓ **Professor Orientador**

**Nome:** Professora Dina Teixeira



### ✓ **Instituição de Acolhimento**

**Nome da Organização:** BES, Banco Espírito Santo

**Morada:** Avenida do Uruguai, 4A, Benfica, 1500 Lisboa

**Telefone:** 218836269



### ✓ **Supervisor de Estágio na Instituição de Acolhimento**

**Nome:** Dr. Luís Raposo

### ✓ **Período de Realização do Estágio**

**Início de Estágio:** 15 de Abril de 2013

**Conclusão de Estágio:** 12 de Julho de 2013

**Duração do Estágio:** 400 horas

## *Agradecimentos*

Após 16 anos de estudo, chega ao fim mais uma etapa, talvez a mais importante da minha vida. Ao longo deste percurso foram muitos os que entraram na minha vida, estes apoiaram-me nos momentos de maior dificuldade e estiveram sempre ao meu lado quando precisei deles. É a essas pessoas que eu dedico este texto.

Em primeiro lugar, queria agradecer a todos os docentes pela paciência e pelo conhecimento transmitidos ao longo destes anos. Um grande obrigado também à professora Dina Teixeira (a minha orientadora de estágio) que aceitou orientar o meu estágio e se disponibilizou sempre a estar presente quando precisei. Um muito obrigado, pelas lições de vida, pelos incentivos, pela força e pela ambição que conseguiram incutir em mim, mesmo naqueles momentos em que tudo parece difícil.

Em segundo a todos os meus amigos, que sempre estiveram ao meu lado, revelando o seu apoio incessante e com disponibilidade ao longo da minha vida.

Em terceiro, ao Banco Espírito Santo um grande obrigado porque me acolheu nesta fase final do meu percurso académico, proporcionando assim um primeiro contato com a vida profissional, originando todas as condições para que o meu desempenho fosse exemplar, tais como tempo para a minha integração, receptividade para todas as dúvidas colocadas e auxílio para colmatar as dificuldades nas tarefas propostas.

Por último à minha família por todo o interesse e incentivo, principalmente aos meus pais pelo apoio incondicional e pela força que sempre me deram nos momentos mais difíceis da minha vida e quando tudo parecia perdido eles estavam lá a dizer-me para nunca desistir.

É a eles que dedico este trabalho, todas as minhas vitórias e a minha vida.

A todos o meu **Muito Obrigado!**

## *Plano de Estágio*

De modo a concluir a licenciatura em Marketing, realizei o meu estágio no Banco Espírito Santo.

Conjuntamente com o meu supervisor de estágio (Dr. Luís Raposo) foram definidas as seguintes tarefas a desempenhar nas 400 horas do estágio com o objetivo de colocar em prática alguns dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso:

- ✓ Acolhimento, apresentação e conhecimento geral da atividade bancária;
- ✓ Acompanhamento de cada posto de trabalho;
- ✓ Apresentação da organização, missão e valores do banco, através de códigos de conduta;
- ✓ Apresentação, conhecimentos dos principais produtos comerciais de retalho;
- ✓ Apoio nos serviços de correio, de documentos e arquivo;
- ✓ Acompanhamento de clientes à zona do *self banking*;
- ✓ Apoio no serviço de caixa;
- ✓ Relacionamento direto e indireto com outros balcões do banco.

## *Resumo do estágio*

Neste relatório, serão descritas pormenorizadamente todas as atividades que foram realizadas nas 400 horas de estágio. As atividades presentes no plano de estágio não foram todas colocadas em prática pois, algumas delas não estavam apenas dependentes da estagiária nem da empresa, no entanto foram realizadas outras que não estavam inicialmente previstas.

Em suma o presente estágio revelou-se uma mais-valia porque possibilitou a aplicação e a consolidação de inúmeros conhecimentos teóricos adquiridos ao longo da licenciatura. Assim proporcionou-me um primeiro contacto com as empresas e com o mundo do trabalho. As atividades desenvolvidas ao longo do estágio foram as seguintes:

- ✓ Preenchimento de documentos;
- ✓ Elaboração de comunicação interna;
- ✓ Participação em depósitos diretos;
- ✓ Tratamento de correio interno;
- ✓ Atendimento ao público;
- ✓ Atendimento telefónico;
- ✓ Realização de telefonemas de cortesia;
- ✓ Envio de documentos para arquivo;
- ✓ Requisição, receção e entrega de cheques aos clientes;
- ✓ Envio e receção de documentos por fax;
- ✓ Divulgação dos produtos BES aos clientes;
- ✓ Apoio na caixa automática;
- ✓ Contagem de moedas;
- ✓ Fecho de balcão.

**Palavras – chaves:** Marketing, Comunicação

**Jel classification:** M30 – General; M31 – Marketing

## Índice

Ficha Técnica.....	i
Agradecimentos.....	ii
Plano de Estágio.....	iii
Resumo do estágio.....	iv
Índice.....	v
Índice de Figuras.....	vii
Índice de Tabelas.....	viii
Índice de Anexos.....	viii
Glossário.....	x
Introdução.....	1
1. Apresentação do Banco Espírito Santo.....	3
1.2. Missão e Valores.....	7
1.2.1. Missão.....	7
1.2.2. Valores.....	7
1.3. Estratégia do BES.....	7
1.4. Expansão Internacional.....	8
1.5. Imagem de Marca do BES.....	9
1.6. O Valor da Marca.....	11
1.7. A Qualidade.....	11
1.8. Princípios Institucionais.....	12
2. Produtos e Serviços do Banco Espírito Santo.....	15
2.1. Contas à Ordem.....	15
2.1.1. Conta BES 100%.....	15
2.1.2. Conta BES Jovem.....	16
2.1.3. Conta BES Up.....	17

2.1.4.	Conta Movimento Júnior .....	18
2.2.	Contas Poupança .....	19
2.2.1.	Conta Poupança Dez .....	19
2.2.2.	Micro Poupança .....	19
2.3.	Depósitos a Prazo .....	20
2.3.1.	Conta Rendimento CR .....	20
2.3.2.	Conta Sénior 55 + ou Conta Poupança Reformado .....	21
2.4.	Cartões Bancários.....	21
2.4.1.	Cartões de Débito.....	21
2.4.2.	Cartões de Crédito .....	22
2.4.3.	Cartões Pré-Pagos .....	23
2.5.	Serviços .....	25
2.5.1.	BESdirecto .....	25
2.5.2.	BESnet .....	26
2.5.3.	BESnetwork .....	26
2.6.	Extrato Digital .....	27
2.7.	Cheques .....	27
2.8.	Crédito.....	28
2.8.1.	Crédito Habitação .....	28
2.8.2.	Crédito Individual .....	29
2.8.3.	Crédito Automóvel .....	29
2.8.4.	Micro crédito.....	29
2.9.	Proteção e Segurança .....	30
2.10.	Merchandising do BES.....	31
3.	Enquadramento do Balcão de Acolhimento .....	33
3.1.	Organigrama do Balcão de Benfica .....	33

3.2. Reuniões de Balcão .....	35
3.3. Atividades desenvolvidas no Estágio .....	36
3.3.1. Atendimento ao Público .....	37
3.3.2. Depósitos Diretos .....	37
3.3.3. Atendimento Telefónico .....	39
3.3.4. Divulgação dos Produtos BES aos Clientes .....	39
3.3.5. Elaboração da Comunicação Interna .....	40
3.3.6. Envio e Receção de Faxes.....	40
3.3.7. Contagem de Moedas.....	40
3.3.8. Apoio na Caixa Automática.....	41
3.3.9. Requisição, Receção, Entrega de Cheques .....	42
3.3.10. Arquivo .....	44
3.3.11. Correspondência .....	45
3.3.12. Fecho de Balcão.....	46
3.4. Análise SWOT .....	47
Conclusão .....	48
Bibliografia.....	49

## *Índice de Figuras*

Figura 1: Modelo dos 3C's.....	8
Figura 2: Expansão Internacional do BES.....	8
Figura 3: Evolução do logótipo do BES.....	9
Figura 4: Imagem Atual do BES .....	10
Figura 5:"Verde Futuro" .....	10
Figura 6: Logótipo BES 100% .....	16
Figura 7: Logótipo BES Jovem .....	17
Figura 8: Logótipo Bes UP.....	17

Figura 9: "Porquinho Mealheiro" .....	18
Figura 10: Cartões BES Duo .....	21
Figura 11: Cartão BES Verde.....	22
Figura 12: Cartão BES Gold.....	22
Figura 13: Cartão BES Branco .....	22
Figura 14: Cartão Seleção Nacional .....	23
Figura 15: Cartão @bes .....	23
Figura 16: Cartão WWF .....	23
Figura 17: Cartão <i>Pocket</i> BES.....	24
Figura 18: BESdirecto .....	25
Figura 19: BESnet .....	26
Figura 20: Extrato Digital.....	27
Figura 21: Cheque Cruzado Não à Ordem com Validade .....	27
Figura 22: Balcões do BES.....	31
Figura 23: "Layout" do BES.....	31
Figura 24: Localização de Benfica no Mapa .....	33
Figura 25: Organograma do balcão de Benfica .....	34
Figura 26: Qualidade no SOI.....	35
Figura 27: Cheques à ordem e não à ordem .....	43
Figura 28: Requisição de Cheques .....	43

## *Índice de Tabelas*

Tabela 1: Seguros do BES .....	30
Tabela 2: Análise SWOT.....	47

## *Índice de Anexos*

Anexo 1 - Depósito Direto Depósito cofre noturno/diurno DEP. 126/5 Mod. 824.....	52
Anexo 2 - Comunicação Interna.....	54
Anexo 3 - Saco de Moedas .....	56

Anexo 4 - Requisição de Cheque .....	58
Anexo 5 - Ordem de Pagamento Internacional – Mod. 1317 .....	60
Anexo 6 - Caracterização dos Clientes Informaticamente – Dados Gerais.....	62
Anexo 7 - Mapa de Utilização de Cofres Noturnos/Diurnos – GBES 0093/1 .....	64

## *Glossário*

### **A**

**ATM** – *Automated Teller Machine* (Caixa Multibanco)

**AV** – Assistente de Vendas

### **B**

**BES** – Banco Espírito Santo

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

**BI** – Bilhete de Identidade

**BIC** – Banco Internacional de Crédito

### **C**

**CC** – Cartão de Cidadão

**CN** – Cofre Noturno

**CRM** – Conhecimento, Relação e Mudança

### **D**

**DD** – Depósito Direto

**DR Lisboa** – Direção Regional de Lisboa

### **E**

**ESTG** – Escola Superior de Tecnologia e Gestão

**ESFG** – Espírito Santo Financial *Group*

**ESSI** – Espírito Santo Sociedade de Investimento

**ESAF** – Espírito Santo Ativos Financeiros

### **F**

**FIN** – Ficha de Informação Normalizada

### **G**

**GES** - Grupo Espírito Santo

**GBES** – Grupo Banco Espírito Santo

**I**

**IPG** – Instituto Politécnico da Guarda

**IPB** – *International Private Banking*

**P**

**PA** – Posto Avançado

**PIN** – *Personal Identification Number* (Número Pessoal de Identificação)

**PME** – Pequenas Médias Empresas

**S**

**SOI** – Sistema de Objetivos e Incentivos

**T**

**TANB** – Taxa Anual Nominal Bruta

**TPA** – Terminal de Pagamento Automático

**W**

**WWF** - World Wildlife Fund

## *Introdução*

O presente relatório surge no âmbito do estágio curricular, inserido no plano de estudos do 3º ano do curso da Licenciatura em Marketing da escola de Gestão e Tecnologia no Instituto Politécnico da Guarda, que decorreu entre 15 de Abril a 12 de Julho de 2013, num total de 400 horas, no Banco Espírito Santo.

A realização do estágio foi fulcral para a conclusão da licenciatura, tendo-se revelado muito importante, enriquecedor e interessante. Como referido anteriormente serviu para consolidar através de atividades práticas os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso de Marketing. Este estágio serviu também para ganhar, alguma experiência profissional no dia-a-dia de uma empresa.

Este relatório pretende essencialmente dar a conhecer a instituição de acolhimento, tanto a nível interno, como a nível de produtos/serviços que o BES detém de acordo com os vários tipos de clientes.

O primeiro capítulo caracteriza o Grupo Banco Espírito Santo, fazendo referência à sua história, missão e valores, estratégia, expansão internacional, imagem de marca do BES, ao valor da marca, qualidade e aos princípios institucionais.

O segundo capítulo refere os produtos e serviços do BES como, as contas à ordem, as contas poupança, os depósitos a prazo, os cartões bancários, os canais diretos, o estrato digital e os cheques. Mencionando ainda os vários tipos de crédito que o BES disponibiliza e, os vários seguros de proteção e segurança.

O capítulo três faz o enquadramento do balcão de acolhimento, onde é apresentado o organograma do balcão de Benfica, o funcionamento interno do balcão, a análise SWOT e as atividades desenvolvidas ao longo do estágio baseadas no Plano de Estágio.

Por fim, faz-se uma análise crítica as tarefas desempenhadas.



# Capítulo I

---

**Caracterização do Banco Espírito Santo**

## 1. Apresentação do Banco Espírito Santo<sup>1</sup>

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

O Banco Espírito Santo dedica-se à aquisição de recursos de financeiros, sob a forma de depósitos dos quais aplica conjuntamente com os seus recursos próprios, a concessão de crédito, os títulos e outros ativos, prestando ainda outros serviços bancários em Portugal e no estrangeiro, de forma a possibilitar o acesso aos serviços financeiros a um maior número de clientes.

O Banco dispõe de uma rede nacional de 734 balcões, complementada com 23 Centros *Private* e 27 Centros de Empresas.

Deste modo, a sustentabilidade é alcançada através da adoção das áreas de negócio, dos comportamentos e da fundação de produtos inovadores, podendo garantir o desenvolvimento de uma forma positiva do BES.

O Grupo Banco Espírito Santo tem como objectivo uma abordagem comercial segmentada, estando estruturado em diferentes unidades de negócio, como o Capital de Risco, Crédito Especializado, Seguros e Outros como por exemplo a recuperação de crédito.

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

O Banco Espírito Santo surgiu em 1869, através da “*Caza de Cambio*” de José Maria do Espírito Santo e Silva<sup>3</sup>, situada na Calçada do Combro em Lisboa, onde eram efetuadas operações cambiais e negociados títulos de crédito.

---

<sup>1</sup> **Fonte:** Adaptado de [www.bes.pt](http://www.bes.pt) em 2009.

<sup>2</sup> **Fonte:** Adaptado de [www.bes.pt](http://www.bes.pt).

<sup>3</sup> Nasceu em Lisboa no ano de 1850 e faleceu em 1915.

No início da década de 80 do século XIX, José Maria do Espírito Santo e Silva com um trabalho contínuo e uma boa gestão, fundou sucessivas casas bancárias em “pleno coração de Lisboa”.

A partir de 1884 constitui diversas casas bancárias como a Beirão, Silva Pinto & C<sup>a</sup> (1884-1897), a Silva, Beirão, Pinto & C<sup>a</sup> (1897-1911), a J. M. Espírito Santo Silva (1911) e a J. M. Espírito Santo Silva & C<sup>a</sup> (1911-1915), mantendo sempre uma posição de sócio maioritário.

A 24 de Dezembro de 1915, com o óbito do fundador e a dissolução da empresa, dá lugar à Casa Bancária Espírito Santo Silva & C<sup>a</sup>, o filho José Ribeiro Espírito Santo e Silva fica a administrá-la.

A 4 de Abril de 1920 transforma a casa bancária num Banco com um capital de 3600 contos<sup>4</sup>. No próprio dia é inaugurada a agência de Torres Vedras com a terminologia de “levar cada vez mais perto dos clientes os serviços bancários”, sendo o passo essencial da estratégia previamente traçada. Deste modo, seguiram-se as agências no Porto e Caldas da Rainha (1921), no Funchal (1923) e, por último, em Coimbra, São João da Madeira, Braga, Faro, Santarém, Ovar, Torres Novas, Gouveia, Estoril, Tortosendo, Abrantes e Covilhã (entre 1927 e 1937).

No entanto, na década de 20, apesar de se verificarem algumas agitações políticas, económicas e sociais que levaram muitos bancos à falência, o BES reforça a sua posição e, em 1926 pertence ao grupo das cinco maiores instituições bancárias privadas.

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

---

<sup>4</sup> Representam, atualmente, 18.000€

No ano de 1937, o Banco reforça a sua posição através da fusão com o Banco Comercial de Lisboa<sup>5</sup>, dando origem ao Banco Espírito Santo e Comercial de Lisboa (BESCL).

Em 1955, por falecimento de Ricardo Ribeiro do Espírito Santo e Silva, seu irmão Manuel Ribeiro Espírito Santo Silva assume o lugar da presidência do Concelho de Administração.

Iniciada a internacionalização da economia portuguesa na década de 50, o BESCL aumentou a distribuição de crédito.

A de 14 de Março de 1975, o Banco é nacionalizado. Impedido de desenvolver as atividades em Portugal, a família Espírito Santo decide refazer os seus interesses financeiros fora de Portugal, em países como o Brasil, Suíça, França e Estados Unidos da América. Nessa altura, foi criada a Espírito Santo Internacional  *Holding* sediada no Luxemburgo, que em 1984, origina uma *nova holding*, a Espírito Santo Financial Group (ESFG).

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

Em 1991, é iniciado um processo de recuperação, de consolidação nacional e de expansão internacional, passando a denominar-se Grupo Banco Espírito Santo (GBES).

No ano seguinte é criada a Espírito Santo Ativos Financeiros (ESAF).

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

O BES concilia com a sua atividade a melhoria da qualidade de vida (clientes, colaboradores e acionistas) e em áreas como, a ciência, a cultura, a educação, o ambiente e a solidariedade social. Atualmente é um banco sólido enquanto instituição financeira e o pioneiro em posicionamento competitivo.

---

<sup>5</sup> Fundado em 1875

O BES projeta o futuro sob o lema “há mais de 140 anos, acompanhamos as voltas que o mundo dá.”

## **1.2. Missão e Valores**

### **1.2.1. Missão**

A missão do BES tem por objetivo principal, a satisfação e superação das expectativas dos clientes, praticando elevados níveis de qualidade de serviço e de atendimento. Com uma posição de liderança em Portugal, sustentada na rentabilidade e eficiência, o objetivo final é a criação de valor para os seus clientes, colaboradores e acionistas, contribuindo de uma forma cada vez mais aprofundada e proactiva, para um futuro baseado na sustentabilidade.

### **1.2.2. Valores**

O Grupo BES é um dos principais grupos financeiros em Portugal, cuja atuação é sustentada em valores como a ética, o rigor, a transparência e a orientação para o cliente. Fazendo referência à história, com mais de cem anos de permanência, o BES também se associa a valores como a permanência, a solidez e a “portugalidade”, baseada na confiança e na credibilidade junto dos clientes, dos colaboradores e dos acionistas, os quais são sempre uma prioridade para a instituição.

## **1.3. Estratégia do BES**

O Grupo BES assume como principais centros de desenvolvimento e diferenciação estratégicos, a prestação de serviços caracterizados pelas necessidades de cada cliente, constituindo-se como um grupo financeiro universal que serve todos os segmentos de clientes.

É feita aos clientes a oferta de uma extensa gama de produtos e serviços financeiros através de abordagens e propostas de valores distintas, capazes de responder de forma diferente às suas necessidades. Estas assentam essencialmente, em três categorias como, conhecer melhor as necessidades, desenvolver a oferta de acordo com as necessidades identificadas e encontrar as soluções que mais se adequem.

A estratégia do BES sustenta-se na regra dos 3C's – Compromisso, Concretização e Comunicação (figura 1), tendo por base sempre a visão do grupo e as tendências do setor financeiro.



Figura 1: Modelo dos 3C's  
**Fonte:** [www.bes.pt](http://www.bes.pt)

## 1.4. Expansão Internacional

O Banco Espírito Santo é um dos grupos líderes do sector financeiro em Portugal, com presença internacional em 23 países, 4 continentes, através de escritórios de representação, escritórios de remessas, subsidiárias e associadas, sucursais internacionais e outras participações financeiras, como demonstra a figura.

Desta forma, assegura as comunidades e as empresas portuguesas dispersas pelo mundo, onde as perspetivas de crescimento potenciam a criação de valor no Grupo.



Figura 2: Expansão Internacional do BES  
**Fonte:** <http://www.bescv.cv/sfecv>

O BES tem expandido internacionalmente a sua atividade bancária, fundamentalmente em países com afinidades culturais e económicas com Portugal; estando presente em países como Espanha, pelo negócio transfronteiriço entre Espanha e Portugal, Angola e Brasil, pelas afinidades culturais e económicas com Portugal, Marrocos, Argélia, Líbia e Tunísia por serem países geograficamente próximos com Portugal.

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

### 1.5. Imagem de Marca do BES

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

Desde o início da sua atividade o BES, tem adaptado logótipos, com referência à história secular da instituição, da presença líder no mercado nacional e de uma permanente atualização e inovação, para melhor responder às necessidades dos clientes.

A figura 3 demonstra a evolução dos logótipos do BES ao longo dos anos.



**Figura 3:** Evolução do logótipo do BES

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

Presentemente verifica-se uma imagem moderna (Figura 4) da marca, onde é visível uma imagem de confiança e credibilidade, tornando-a assim uma das mais familiares marcas da sociedade portuguesa<sup>6</sup>.



**Figura 4:** Imagem Atual do BES

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

No que respeita à cor, o BES é o único banco a empregar a cor verde, que simboliza o rigor, a verdade, a solidez, a transparência e o valor.

É com esses mesmos atributos que a atual imagem do Banco se apresenta, uma imagem rejuvenescida, mais fresca, luminosa e dinâmica, pois a diversidade dos tons cor verde atribui novos atributos, como a proximidade, frescura, vitalidade, modernidade, equilíbrio, intensidade e abrangência.

Deste modo, o banco chama-lhe “Verde Futuro” (Figura 5), sendo que é a cor atual.



**É esta a nossa cor**

A cor do saber, do rigor, da verdade, da transparência, do valor.

É a cor que nos define, que faz parte do nosso património, pelo qual trabalhamos diariamente.

E a partir de agora, vai vê-la ainda mais forte, intensa e viva do que nunca. Em cada balcão do BES, em cada parte do país.

**Figura 5:** "Verde Futuro"

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

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

<sup>6</sup> **Fonte:** [www.bes.pt](http://www.bes.pt)

## 1.6. O Valor da Marca<sup>7</sup>

“A marca tem um valor *corporate* ou institucional para além do seu valor de marketing. Uma marca forte tem uma influência importante na comunicação financeira.”<sup>8</sup>

O Banco Espírito Santo lidera atualmente o “Top 10 *Brands* Portugal 2011” da *Interbrand*<sup>9</sup>, sendo a marca mais valiosas em Portugal, com um valor estimado de 915 milhões de euros. Resultados que refletem uma *performance* muito positiva do Banco nas suas dimensões financeiras e comerciais.

O BES tem apostado, essencialmente, na solidez do serviço desenvolvido ao longo dos últimos dez anos nas dimensões da comunicação institucional e da comunicação do produto.

A marca BES é cada vez mais notória e tem-se afirmado ao longo dos anos, através de características como a transparência e a partilha de informação sobre a atividade societária, combinando o passado, o presente e o futuro numa conceção de sabedoria financeira.

## 1.7. A Qualidade<sup>10</sup>

Um dos princípios fundamentais do Banco Espírito Santo, sendo o mais prezado, é a qualidade dos serviços prestados, tendo sempre em atenção o cliente e as suas necessidades.

Para tal o Banco Espírito Santo criou os Princípios da Qualidade, os quais devem ser respeitados pelos seus colaboradores, de forma a conseguir manter uma imagem de seriedade, simpatia e respeito. Esses princípios são:

- ✓ **Cortesia** (Respeito/Atenção para com o cliente) – A primeira impressão forma-se em poucos segundos e pode permanecer bastante tempo, por essa razão é necessário ter em atenção, causar sempre uma excelente impressão;

---

<sup>7</sup> **Fonte:** [www.bes.pt](http://www.bes.pt)

<sup>8</sup> **Fonte:** Lendrevie, J. et al (2009), pg.171

<sup>9</sup> Entre as diversas marcas nacionais

<sup>10</sup> **Fonte:** [www.bes.pt](http://www.bes.pt)

- ✓ **Conveniência** (Ser uma mais-valia para o cliente) – O cliente é sempre a maior prioridade, desse modo é necessário mostrar interesse pelo seu pedido, mostrando-se útil;
- ✓ **Conhecimento** do Cliente (conhecer cada vez melhor o cliente) – Só conhecendo o perfil do cliente, as suas reais necessidades é que se pode criar valor com o aconselhamento que se dá;
- ✓ **Conhecimento** da Oferta (O produto responde às necessidades do cliente) – O conhecimento do produto depois de um conhecimento aprofundado do cliente, é a chave para poder prestar a assistência correta. Nesta tarefa é necessário ser claro e completo na informação prestada, assim como utilizar uma linguagem adequada;
- ✓ **Capacidade** de resposta (O cliente apenas necessita de pedir uma vez) – Ter em atenção na resolução do máximo de questões em tempo real;
- ✓ **Compromisso** (Responsabilizar-se pelo cliente) – É necessário um acompanhamento com o cliente, comprometendo-se com os prazos e com os seus pedidos;
- ✓ **Contactos** (Agendar contactos/contactar clientes por iniciativa própria) – É necessário marcar a diferença, exceder todas as expectativas. Contactar o cliente informando o estado do seu pedido e alertá-lo para questões do seu interesse, dando-lhe a conhecer novas ofertas;

## 1.8. Princípios Institucionais

Assim como a maioria das Instituições, o BES possui os seus próprios princípios. Estes servem como caracterização da instituição, do seu comportamento e da forma como encaram o dia-a-dia.

Nestes princípios, e de acordo com o BES (2004: 11-12) encontram-se:

- ✓ Comportamentos éticos e a integridade pessoal e profissional;
- ✓ Transparência;

- ✓ Reconhecimento que o setor financeiro tem um papel preponderante no desenvolvimento ambiental;
- ✓ Criação de valor;
- ✓ Reconhecimento que o cliente é o centro de todas as preocupações;
- ✓ Diálogo com as partes interessadas, sendo o ponto de partida do exercício da responsabilidade social.



# Capítulo II

---

**Produtos e Serviços do Banco Espírito Santo**

## 2. Produtos e Serviços do Banco Espírito Santo

Este capítulo pretende dar a conhecer resumidamente alguns dos produtos e serviços financeiros, que o Banco coloca à disposição dos seus clientes no dia-a-dia e que podem ser solicitados em qualquer Balcão do BES ou no site oficial da instituição.

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

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

### 2.1. Contas à Ordem

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

Uma Conta à Ordem é o produto base que os todos os bancos disponibilizam, permitindo que os clientes guardem o seu dinheiro, de modo, a mantê-lo disponível para a gestão do seu dia-a-dia.

#### 2.1.1. Conta BES 100%

A conta BES 100% é uma conta à ordem, onde o cliente tem formas de ficar isento de despesas de manutenção. Para isso, basta domiciliar o ordenado/pensão (permitindo ter o dinheiro na conta de uma forma rápida e cómoda sem ter que se deslocar ao balcão ou efetuar transferências interbancárias) e através da domiciliação de despesas (o cliente passa a pagar de forma automática, por débito direto da conta à ordem as despesas da água, luz, gás e telefone entre outras, sem precisar de se deslocar para efetuar esses pagamentos e sem preocupações).

A conta à ordem tem sempre uma vertente de conta poupança associada, que permite ter parte do dinheiro a render juros, contabilizados diariamente e creditados mensalmente na conta poupança, mas sempre disponível.

Dentro da conta 100%, o BES também tem ao dispor do cliente, seis contas com a mesma vertente de poupança e todas elas com vantagens associadas de isenção de manutenção da conta, adequadas ao perfil e às necessidades de cada cliente. Essas contas são:

- A Conta 100% 18.31 (Exclusivamente a pensar nos clientes entre os 18 e os 31 anos);
- A Conta 100% 55 + (Para clientes com mais de 55 anos e domiciliação de ordenado);
- A Conta 100% Gold (Proteção e segurança para o cliente e para a sua casa);
- A Conta 100% Parceiro + (Vantagens para colaboradores de empresas com protocolo com o BES);
- A Conta 100% Gold/RE (Obtém descontos vitalícios nos seus seguros de saúde, automóvel e casa);
- A Conta nº1 (Vantagens nos seguros de saúde).

Para abertura desta conta é exigido 250€ de montante mínimo inicial.

Neste tipo de conta, o cliente pode definir as datas e montantes para a movimentação automática da conta poupança para a conta à ordem e vice-versa.



**Figura 6:** Logótipo BES 100%  
**Fonte:** [www.bes.pt](http://www.bes.pt)

### **2.1.2. Conta BES Jovem**

A conta BES Jovem foi criada a pensar especialmente nos jovens com idades compreendidas entre os 12 e os 17 anos.

O mínimo de abertura da conta é de €50 e esta conta está isenta de comissão de gestão.

Neste tipo de conta é possível associar um cartão *Pocket Bes* que funciona consoante o montante de que foi efetuado o pagamento ou um cartão BES Duo que funciona como um cartão de débito normal.

Para ambos os cartões é necessário que os clientes tenham idade superior a 16 anos e autorização dos representantes legais (pais, avós, ou outros).



**Figura 7:** Logótipo BES Jovem  
**Fonte:** [www.bes.pt](http://www.bes.pt)

### 2.1.3. Conta BES Up

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

Neste tipo de conta é atribuído o cartão de débito BES Duo gratuito para os clientes que frequentem a Universidade, quer esta tenha ou não protocolo com o BES. No caso para alunos de Universidades com protocolo, o cartão de débito faz simultaneamente de cartão de identificação do estudante. Se o estudante necessitar, existe a possibilidade de atribuir um cartão de crédito BES Verde, com a primeira mensalidade gratuita.

A conta permite ter descontos em viagens, nas campanhas TMN em vigor e outras ofertas.



**Figura 8:** Logótipo Bes UP  
**Fonte:** [www.bes.pt](http://www.bes.pt)

#### 2.1.4. Conta Movimento Júnior

A conta Movimento Júnior é uma conta à ordem que se destina a crianças dos 0 até aos 11 anos, estando isento de custos de manutenção.

O montante mínimo para a abertura da conta é de €40, mas ao subscrever ou efetuar um primeiro reforço à conta com 100€ ou mais recebe um porquinho mealheiro BES desenhado por Agatha Ruiz de La Prada e apadrinhado pelo Cristiano Ronaldo.



**Figura 9:** "Porquinho Mealheiro"  
**Fonte:** [www.bes.pt](http://www.bes.pt)

## 2.2. Contas Poupança

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

Ao nível da poupança o BES apresenta algumas formas de fazer render o dinheiro em depósitos a prazo.

As duas contas mais utilizadas ao nível da poupança são:

### 2.2.1. Conta Poupança Dez

A Conta Poupança Dez é uma conta a prazo a partir de 10€ por mês, até 2.000€ por um período de 3, 5 e 10 anos. Programa-se a conta com um montante e um dia do mês à escolha do cliente, e todos os meses essa quantia sai da conta à ordem para a conta a prazo.

Caso o cliente não disponha da quantia que previamente escolheu para ser transferida para a conta poupança, o dinheiro não sai da conta. Ao final de cada ano e, se cumprir com todas as entregas mensais, o cliente recebe um acréscimo de 0,25%, à taxa de juro inicial de 3% TANB.

Se o período for igual ou superior a três anos, também recebe uma bonificação de 0,25% a somar à taxa de juro inicial.

Nesta conta são permitidos reforços, no entanto, em caso de mobilização antecipada tem a perda de juro.

Os juros são creditados anualmente na conta à ordem do cliente.

### 2.2.2. Micro Poupança

A Conta Micro Poupança é também uma conta a prazo mas com atributos diferentes. É uma solução inovadora da poupança feita à medida das possibilidades de cada cliente, para começar a poupar sem esforço.

Esta conta permite ao cliente, arredondar o valor dos pagamentos da sua conta à ordem (por exemplo: o gás, compras de supermercado, carregamento de telemóvel, prestação de crédito habitação, entre outras).

O cliente escolhe o valor a arredondar (1€, 2€, 5€ ou 10€) para juntar a uma conta a prazo à sua escolha. Aos diferentes movimentos pode escolher arredondar por valores diferentes ou manter sempre o mesmo.

A transferência é efetuada no dia seguinte para a conta a prazo. O arredondamento tem em conta o saldo da conta à ordem.

### **2.3. Depósitos a Prazo**

Segundo o Instituto de Formação Bancária (2008:7) “um depósito a prazo caracteriza-se pelo facto do banco poder dispor do capital depositado por um período de tempo determinado, visto tal capital ser exigível apenas no fim do prazo, apesar de os bancos poderem autorizar a sua mobilização antecipada, segundo condições acordadas.”

Neste tipo de depósitos, o cliente tem a possibilidade de aplicar o seu dinheiro num depósito a prazo com um prazo determinado, taxas de juro competitivas e com uma rentabilidade garantida.

A partir de um determinado montante, o banco pode negociar a taxa de juro com o cliente. Seguidamente é enviada para a direção onde é decidido se a taxa é aprovada ou não. Só depois é comunicada uma resposta ao cliente.

#### **2.3.1. Conta Rendimento CR**

A Conta Rendimento CR é uma conta de depósito a prazo de 18 meses (1 ano e meio), com taxas crescentes a partir de 1000€.

Os juros vencem semestralmente e é possível a mobilização antecipada, com a penalização de juros fora das datas de pagamento.

É direcionada a clientes Residentes em Portugal e a Residentes estrangeiros. Não é possível fazer reforços devido à existência de taxas crescentes.

**Tabela 1:** Taxas de juro Crescente > €25.00

Taxas de Juro Crescente > €25.000	
1º Semestre	TANB 2,00%
2º Semestre	TANB 2,25%
3º Semestre	TANB 2,50%
TANB Média:	2,25%

Fonte: www.bes.pt

**Tabela 2:** Taxas de juro Crescente < €25.00

Taxas de Juro Crescente < €25.000	
1º Semestre	TANB 1,75%
2º Semestre	TANB 2,00%
3º Semestre	TANB 2,25%
TANB Média:	2,00%

Fonte: www.bes.pt

### 2.3.2. Conta Sénior 55 + ou Conta Poupança Reformado

Este tipo de conta permite um depósito a prazo com um montante mínimo de subscrição de 250€, permitindo assim aos clientes beneficiarem da isenção de impostos sobre os seus rendimentos.

## 2.4. Cartões Bancários

Segundo o Banco de Portugal, “os cartões bancários são o instrumento de pagamento de bens e serviços mais utilizado em Portugal.”

O BES possui diferentes tipos de cartões, adaptados às diversas necessidades dos seus clientes.

### 2.4.1. Cartões de Débito

Os cartões de débito permitem ao cliente movimentar a sua conta à ordem em Portugal ou no estrangeiro.

O BES dispõe do cartão BES Duo (Figura 10), que está associado às contas à ordem. Quando associado às contas BES 100%, a BES 55+ e a 18.31 a anuidade é gratuita para os dois cartões.



**Figura 10:** Cartões BES Duo

Fonte: www.bes.pt

## 2.4.2. Cartões de Crédito

Os cartões de crédito podem ser utilizados como um meio de pagamento com flexibilidade nas opções de pagamento, parcialmente ou na totalidade.

O BES possui diversos tipos de cartões de crédito como:

- O **Cartão BES Verde** (Figura 11) é um cartão de crédito Visa que associa igualmente a função de débito em Portugal para efetuar operações sobre a conta à ordem na rede Multibanco. Este cartão é gratuito quando associado às contas BES 100%.



**Figura 11:** Cartão BES Verde

**Fonte:** [www.simulacaocreditopessoal.com](http://www.simulacaocreditopessoal.com)

- O **Cartão BES Gold** (Figura 12) é um cartão de prestígio que tem associado uma conta-cartão onde é atribuído um limite de crédito, que permite em Portugal e no estrangeiro realizar operações. Tem também uma vertente de débito, mas apenas em Portugal, para efetuar transações a partir da conta de depósitos à ordem.



**Figura 12:** Cartão BES Gold

**Fonte:** [www.bescv.cv](http://www.bescv.cv)

- O **Cartão BES Branco** (Figura 13) é um cartão Visa não só para clientes do BES, mas também para quem não tem conta no BES.



**Figura 13:** Cartão BES Branco

**Fonte:** [www.melhorcartaocredito.com](http://www.melhorcartaocredito.com)

- O **Cartão Seleção Nacional** (Figura 14) é um cartão VISA emitido pelo BES e pela Federação Portuguesa de Futebol. Este cartão possui duas vertentes

financeiras: crédito ou pré-pago e pode ser subscrito por qualquer português com ou sem conta no BES.



**Figura 14:** Cartão Seleção Nacional

**Fonte:** [www.simulacaocreditopessoal.com](http://www.simulacaocreditopessoal.com)

- O Cartão @bes (Figura 15) é um cartão VISA, exclusivamente de crédito que permite efetuar compras à distância na Internet com segurança.



**Figura 15:** Cartão @bes

**Fonte:** [www.cienciapt.net](http://www.cienciapt.net)

- O Cartão WWF<sup>11</sup> (Figura 16) é um cartão VISA não só para clientes, mas também para quem não tem conta no BES. Com este cartão 0,5% do valor das compras a crédito reverte para a WWF, uma organização global de conservação da Natureza, contribuindo para a conservação das florestas, no combate ao aquecimento global, ao desperdício de água e à proteção do habitat natural de espécies ameaçadas.



**Figura 16:** Cartão WWF

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

### 2.4.3. Cartões Pré-Pagos

Os cartões pré-pagos permitem ao cliente apenas gastar a quantia que carrega o cartão previamente, para que tenha um maior controlo nas despesas, uma vez que é limitado pelo montante de que o cartão dispõe.

---

<sup>11</sup> World Wildlife Fund

Existem dois tipos de cartões pré-pagos, o cartão Seleção Nacional que já referido anteriormente e o cartão *Pocket BES* (Figura 17).



**Figura 17:** Cartão *Pocket BES*

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

Este cartão foi concebido essencialmente para os jovens que são titulares de uma conta à ordem do BES, permitindo levantar dinheiro em todo o mundo, carregar o *Pocket BES* através de pagamentos de serviços ou transferências bancárias, carregar o telemóvel, comprar bilhetes e fazer compras na Internet.

## 2.5. Serviços

A política de produto deve definir quais os serviços a associar ao produto, sendo que qualquer escolha terá influência na perceção que os clientes têm sobre a oferta, a qualidade, os custos e também sobre a política de preços.<sup>12</sup>

O Banco Espírito Santo dispõe de alguns serviços para os seus clientes, para que estes possam realizar consultas e operações da gestão do seu dia-a-dia, com maior comodidade e segurança através dos canais diretos.

### *Canais Diretos*

Os canais diretos são meios alternativos de o cliente contactar o banco, com diferentes opções de serviço, conforme as suas necessidades.

Neste tipo de serviço o cliente tem autonomia de acompanhar e gerir a sua relação bancária. A adesão deste serviço é gratuita e não implica o pagamento de qualquer taxa de adesão ou mensalidade. As operações têm custos, mas mais baixos do que aquelas realizadas nos balcões. Têm uma disponibilidade total, 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, a partir de qualquer lugar sem ter que se deslocar a um balcão BES.

#### 2.5.1. BESdirecto

O BESdirecto é um serviço de atendimento telefónico que de forma simples e segura, permite fazer operações bancárias, obter aconselhamentos sobre a oferta BES, realizar consultas e apresentar sugestões e reclamações através do número 707 247 365.



**Figura 18:** BESdirecto  
**Fonte:** [www.bes.pt](http://www.bes.pt)

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

---

<sup>12</sup> **Fonte:** Lendrevie, J. et al (2009), pg.215

### 2.5.2. BESnet

O BESnet é um serviço de internet *Banking* do Banco Espírito Santo, que permite ao cliente de forma cómoda, rápida e segura realizar as consultas e operações bancárias da gestão do dia-a-dia.

Para aceder ao BESnet é necessário estar ligado à Internet, através de [www.bes.pt](http://www.bes.pt), introduzir o número de adesão e o código pessoal de acesso (PIN).

O BESnet possui um sistema de segurança adicional que gera um código único de operação e envia-o diretamente para o cliente por SMS.

Este serviço apenas permite operações em que os montantes máximos transacionados dentro do património financeiro do cliente são de 100.00 euros por dia e fora do património financeiro são de 10.000 euros por dia com segurança adicional.



**Figura 19:** BESnet

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

### 2.5.3. BESnetwork

O BESnetwork é também um serviço de internet Banking do Banco Espírito Santo que permite o acompanhamento do negócio pela internet. É desenvolvido para uma utilização comercial pensado para os clientes de Portugal a Espanha.

Todavia a utilização deste serviço não está restrita apenas a empresas, mas a todos os clientes que possam beneficiar do leque de funcionalidades disponíveis.

A linha de apoio do BESnetwork é 707 200 300.

## 2.6. Extrato Digital

O extrato digital (Figura 20) é um documento que contém a informação que é enviada no extrato integrado da conta bancária do cliente em papel, no entanto, a receção dos extratos é mais rápida, uma vez que, ficam disponíveis cinco dias antes do extrato em papel. Por outro lado, é bastante mais ecológico, economizando no papel.



Figura 20: Extrato Digital

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

O cliente tem sempre acesso aos últimos 12 meses de extratos, não sendo necessário o arquivo, garantindo ainda, a privacidade total da informação. A adesão é gratuita e simples, o cliente pede a alteração e assina o documento comprovativo. A segurança é maior, pois não existe a possibilidade de extravio nem de roubo por parte de outra pessoa. O BES passa a enviar um *email* de alerta a informar que já está disponível no BESnet. Este alerta permite manter o contacto e a relação com o cliente.

## 2.7. Cheques

Segundo o Instituto de Formação Bancária (2008:3.2) “um cheque é uma ordem de pagamento dada pelo sacador (titular da conta) ao sacado (banco), para que este pague ao beneficiário, determinada quantia”.

No sentido de reduzir o risco de adulteração dos cheques, o BES emite, por defeito, cheques cruzados, com data de validade e «não à ordem» (Figura 21).

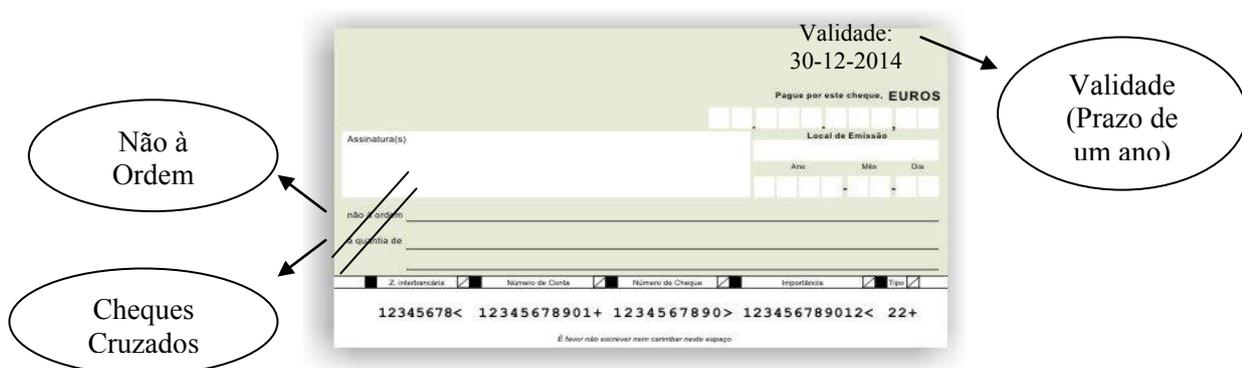


Figura 21: Cheque Cruzado Não à Ordem com Validade

Fonte: [www.clientebancario.bportugal.pt](http://www.clientebancario.bportugal.pt)

Os cheques cruzados são cheques que contêm duas linhas paralelas e oblíquas indicando que deverá ser depositado, podendo no entanto ser pago se o beneficiário/portador for também cliente do BES.

«Não à ordem» significa que o nome do beneficiário tem de constar obrigatoriamente no cheque e não o pode transmitir através de endosso, estando obrigado ao seu depósito.

Os cheques podem ser pedidos ao balcão, através do ATM ou BESnet.

Os livros de cheques podem ser de 5 (cinco), de 10 (dez), de 20 (vinte) ou de 150 (cento e cinquenta) cheques, se bem que, estes últimos são utilizados pelas empresas.

Para além destes cheques, existem também os cheques bancários<sup>13</sup>.

## 2.8. Crédito

O BES apresenta soluções de financiamento para as diferentes necessidades dos seus clientes como o crédito habitação, o crédito individual, o crédito automóvel e o micro crédito.

### 2.8.1. Crédito Habitação

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

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

---

<sup>13</sup> Os clientes pedem cheques bancários quando pretendem passar um cheque com uma quantia muito elevada, de modo a garantir ao beneficiário que tem fundos disponíveis. É colocado o selo branco do BES e assinado pelo gerente.

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

- **Crédito Habitação Jovem** é uma solução de crédito para jovens até aos 35 anos. O prazo máximo de empréstimo pode ir até aos 50 anos e o montante do financiamento pode ser de 100% do valor da avaliação, para empréstimos até 40 anos, até 95% do valor da avaliação, para empréstimo até 50 anos.
- **Crédito Habitação Sénior** é um crédito que pode ir até aos 30 anos de empréstimo e o montante do financiamento até 90% do valor da avaliação. Neste tipo de crédito à habitação, o cliente fica isento de seguro de vida até ao final do empréstimo.

### 2.8.2. Crédito Individual

É um dos diversos tipos de crédito do BES sendo uma das soluções mais competitivas para que os clientes possam concretizar os seus projetos.

Entre 2.500€ e 30.000€ o BES disponibiliza um conjunto de soluções de crédito que se adapta às necessidades do cliente.

### 2.8.3. Crédito Automóvel

É uma solução de financiamento, que permite financiar até 100% do valor do automóvel, com prestações muito baixas e com possibilidades de prazos de financiamento alargados.

O valor de crédito apresentado ao cliente inclui o capital requerido, o seguro de proteção e os juros. Caso o cliente decida amortizar a dívida antes do prazo, recebe os juros da diferença que faltava até ao final do crédito.

### 2.8.4. Micro crédito

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

## 2.9. Proteção e Segurança

Ao nível da proteção e Segurança o BES oferece distintos seguros para as diferentes necessidades dos seus clientes.

	<p>Com o seguro auto o cliente encontrará tudo o que procura num seguro: simplicidade, um preço competitivo, cobertura de proteção dos ocupantes, indemnização do veículo em caso de perda total e ainda prémios para bons condutores que permaneçam no BES.</p>
	<p>É um seguro multirriscos habitação que se destina a cobrir os riscos associados à casa.</p>
	<p>Este seguro tem acesso aos melhores hospitais e a uma rede de prestadores de medicina não convencionais como a Homeopatia, a Osteopatia, a Acupuntura, entre outras com descontos significativos.</p>
	<p>Um seguro que garante o acesso a uma rede de Clínicas e Médicos Dentista com preços muito vantajosos, em Portugal e Espanha.</p>
	<p>Com o BES dia-a-dia, o cliente e a sua família usufruem de um produto inovador que valoriza a qualidade da vida física, emocional e familiar, protegendo face aos impactos que um acidente poderá causar na sua vida e no seu agregado familiar.</p>

**Tabela 1:** Seguros do BES

**Fonte:** Elaboração Própria

## 2.10. Merchandising do BES

O merchandising é um instrumento usado pelo marketing, que pretende implementar uma ação comercial acerca de um produto ou serviço de uma empresa.

Sendo o BES uma estrutura bancária a nível internacional, também possui um sistema de merchandising, que destaca nos balcões as campanhas existentes, assim como disponibiliza toda a informação ao cliente, tornando os balcões do BES todos uniformes.

Conforme os produtos se alteravam, os balcões recebem uma ordem de mudança de merchandising que decorre no final do dia. Assim, após o fecho do balcão ao público, procede-se às mudanças dos painéis e folhetos de acordo com o descrito na ordem de mudança.

Este sistema altera-se sempre que existiam modificações nas campanhas, taxas ou normas.



**Figura 22:** Balcões do BES

**Fonte:** [www.economico.sapo.pt](http://www.economico.sapo.pt)



**Figura 23:** "Layout" do BES

**Fonte:** [www.local.pt](http://www.local.pt)



# Capítulo II

---

**Enquadramento do Balcão de Acolhimento  
e  
Atividades desenvolvidas ao longo do Estágio**

### 3. Enquadramento do Balcão de Acolhimento

O Estágio Curricular realizou-se no balcão do BES da Avenida do Uruguai em Benfica, pertence ao concelho de Lisboa, com cerca de 7,94 km<sup>2</sup> de área e com 36 821 habitantes.



**Figura 24: Localização de Benfica no Mapa**  
**Fonte:** [www.vacances-location.net](http://www.vacances-location.net)

#### 3.1. Organigrama do Balcão de Benfica

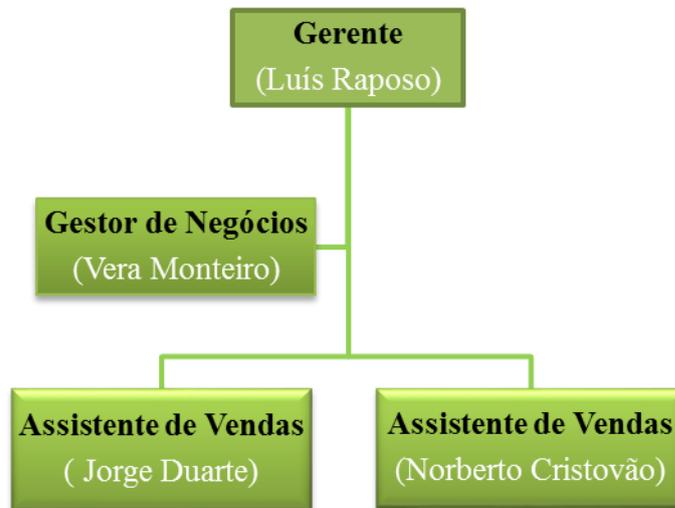
Um organigrama é uma representação gráfica da estrutura de uma organização ou instituição, que representa os elementos que a constituem, as relações entre eles e as suas funções.

Num organigrama, os órgãos são dispostos em níveis que representam a hierarquia existente entre eles. Quanto mais alto estiver o órgão, maior a autoridade e a abrangência da atividade<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> Lousã, A., Pereira, P., Lambert, R., & Dias Lousã, M. (2012). *OGE - Organização e Gestão Empresarial*. Setúbal: Porto Editora.

A organização estrutural do Balcão do BES é simples e com grande sentido comercial.



**Figura 25:** Organograma do balcão de Benfica

**Fonte:** Elaboração Própria

O organograma do balcão de Benfica é composto por quatro colaboradores, o gerente, o gestor de negócios e dois assistentes de venda, com as seguintes funções:

- **O Gerente** tem a seu cargo a função de gestor BES 360° e gestor de vendas ao nível comercial da venda de produtos e serviços financeiros. O gerente do balcão tem que organizar e gerir os objetivos traçados pela Direção Regional de Lisboa, coordenar toda a equipa e responder pelo balcão perante os vários departamentos da Direção Regional de Lisboa.
- **O Gestor de Negócios** tem a seu cargo também a função de gestor de vendas, onde trata de todos os assuntos relacionados com o futuro das empresas e comercializa os produtos e os serviços da sua carteira de clientes.
- **O Assistente de Vendas** tem como função assegurar a receção e resolução dos pedidos/problemas dos clientes. Está permanentemente em contacto direto com o cliente, quer ao nível do atendimento quer na execução de operações de caixa (levantamentos, depósitos, transferências, entre outros) quer ao nível comercial, identificando oportunidades, atendendo-os ou direcionando-os para um atendimento mais especializado. É responsável também pelo controlo dos cofres e do controlo da *Automated Teller Machine* (ATM).

### 3.2. Reuniões de Balcão

Todas as semanas à terça-feira e ao final do expediente eram realizadas reuniões de balcão com o gerente e com os colaboradores do BES. Os temas destas reuniões referiam-se fundamentalmente aos objetivos coletivos do balcão, aos individuais dos colaboradores, ao CRM (Conhecimento, Relação, Mudança), à captação de recursos/ clientes e ao número de clientes fidelizados.

Todos estes temas são a base do Sistema de Objetivos e Incentivos (SOI), que além de ser um sistema de objetivos institucionais é também, um sistema de avaliação dos colaboradores. O BES avalia os colaboradores em função dos objetivos concretizados, como a maioria das empresas, mas classifica-os com a atribuição de «cinturões» para que, se verifique uma maior qualidade no SOI (Figura 26).



**Figura 26:** Qualidade no SOI  
**Fonte:** Intranet

Dentro do mesmo balcão podem existir quatro tipologias de cinturões, o branco, o amarelo, o azul e o preto. Sendo que o branco é o mais fraco e o preto o mais forte.

Ao final de cada ano o BES atribui ainda um «prémio de excelência» pelo esforço e dedicação demonstrados, ao melhor Balcão, à melhor Direção Regional, ao melhor Departamento Central, ao melhor Centro de Empresas e, por último, ao Melhor Centro *Private*.

### 3.3. Atividades desenvolvidas no Estágio

É importante referir que no desenvolvimento das tarefas, todos os colaboradores agem com base num Código de Conduta aplicada a todo Grupo BES. Este código indica que devem existir relações transparentes dos colaboradores com os clientes e colegas de trabalho, e atuar de acordo com os valores do Grupo BES. Deve-se respeitar e cumprir com toda a legislação e regulamentos aplicados e aplicar os princípios que conduzem as atividades do Grupo BES que são o respeito e a honestidade que são valores essenciais.

O primeiro dia de estágio foi para conhecer as instalações, os colaboradores e alguns processos de funcionamento de tarefas a desenvolver, como modo de integração. Para dar seguimento a algumas tarefas e entrar no sistema informático do BES foi necessário a criação de um novo operador. No entanto, apesar de ter acesso ao sistema, não era permitido a consulta de toda a informação, devido ao perfil previamente definido de estagiária.

Ao longo do estágio foram diversas as tarefas que a estagiária teve oportunidade de desempenhar, desde depósitos diretos (em numerário ou cheque), atendimento ao público, atendimento telefónico, divulgação dos produtos BES aos clientes, elaboração de comunicações internas, envio e receção de faxes, contagem de moedas, apoio na caixa automática, requisição, receção e entrega de cheques, arquivo e tratamento de correspondência. Teve também a oportunidade de prestar esclarecimento aos clientes relativamente a operações a efetuar no ATM, como levantamentos, pagamento de despesas (pagamento do gás, do telefone e da água, pagamentos ao estado), carregamento de telemóveis, consultas de saldo, transferências bancárias, alteração do código PIN, entre outras. Por outro lado, prestava auxílio a todos os colaboradores, caso necessário, nas suas tarefas a desenvolver. O fecho do balcão e todas as atividades relacionadas com o mesmo, também faziam parte das funções de auxílio.

Quando se verificava uma grande afluência no balcão, a estagiária efetuava depósitos diretos aos clientes que estavam com mais pressa.

### **3.3.1. Atendimento ao Público**

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

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

Ao longo do estágio o atendimento ao público foi uma das constantes funções desempenhadas pela estagiária. Entre as várias funções desempenhadas destacam-se as seguintes:

- Depósitos Diretos;
- Pedidos de esclarecimento na ATM;
- Pedidos de extratos de contas;
- Pedidos de NIB de contas;
- Levantamento de cartões;
- Requisição e levantamento de cheques;
- Preenchimento do modelo 1317 do BES, para ordem de pagamento internacional;
- Encaminhamento de clientes;
- Alteração de moradas.

### **3.3.2. Depósitos Diretos**

O depósito direto (ver anexo I) é um meio alternativo de efetuar um depósito, no qual o cliente não necessita de esperar para ser atendido em horas de maior afluência de clientes ao balcão.

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

Quando se verificava que ao balcão estava com mais do que dois clientes na fila de espera, a estagiária dirigia-se, com simpatia e perguntava se podia ajudar em

alguma coisa. Se o cliente necessitasse de efetuar um depósito, de imediato aconselhava o depósito direto, explicando-lhe a sua funcionalidade e rapidez de execução.

Para efetuar o preenchimento do depósito direto, pedia ao cliente/depositante uma prova de como era titular da conta, como por exemplo, o cartão de multibanco, o BI ou o NIF, e colocava o cliente em contexto<sup>15</sup>, para saber o número de conta e também por uma questão de segurança, para não colocar dados incorretos no depósito.

O depósito pode ser feito em numerário, em cheques ou outros valores, ou ambos.

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

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

- Depósito noturno

O cofre noturno (CN) é utilizado exclusivamente por empresas ou comerciantes, através de depósitos diretos (DD).

Previamente é estabelecido um acordo entre a instituição financeira e a empresa ou comerciante de modo a evitar que o montante presente em caixa seja demasiado elevado. Assim, o banco entrega uma chave para que os depósitos possam ser colocados no cofre noturno, durante o período em que o banco se encontra encerrado (das 15h até às 08h30m).

---

<sup>15</sup> Colocar o cliente em contexto é aceder a todos os dados principais do Cliente (contas, contatos, profissão, morada, etc.) informaticamente, dando uma visão integrada do Cliente, que disponibiliza de forma imediata.

### **3.3.3. Atendimento Telefónico**

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

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

Quando o telefone tocava, a estagiária atendia de imediato a chamada, saudando o cliente com simpatia, usando um tom de voz controlado e identificava-se “ Bom dia/ boa tarde, fala a Carla Geraldês do Banco Espírito Santo de Benfica, em que lhe posso ser útil”. Depois de ouvir o cliente, tentava satisfazê-lo, solucionando o problema/dúvida. Caso não se conseguisse solucionar/esclarecer, encaminhava a chamada para um dos colaboradores do balcão.

### **3.3.4. Divulgação dos Produtos BES aos Clientes**

Uma das tarefas também efetuadas durante o estágio consistia na divulgação dos produtos BES aos clientes, a qual se fazia com empenho e profissionalismo. O meio de divulgação e apresentação dos produtos BES aos clientes era feito através do contacto telefónico.

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

O procedimento efetuado para o contacto telefónico com o cliente para a divulgação do produto BES era realizado com base numa listagem de contactos, de forma a obter informação sobre o cliente para averiguar quais os produtos que melhor se adequavam ao cliente. A abordagem ao cliente através do telefone teve sempre com

princípio tratar o cliente com respeito e dar resposta às questões solicitadas com profissionalismo.

### **3.3.5. Elaboração da Comunicação Interna**

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

As elaborações das comunicações internas realizadas foram relativas a documentos do balcão, que por lapso ficaram retidos no balcão, como, envio de cartões multibanco capturados na ATM, envio de cartões multibanco para destruir, alterações da tipologia de cliente, anulação de apólices de seguros, entre outros.

### **3.3.6. Envio e Receção de Faxes**

O fax é um meio de comunicação que possibilita de forma rápida e segura, a chegada de informação ao destinatário em suporte papel.

Desde a receção ao envio de faxes, o fax foi um dos meios de comunicação fundamental para a resolução de algumas tarefas desempenhadas.

### **3.3.7. Contagem de Moedas**

O processo de contagem de moedas consiste na confirmação dos montantes depositados pelos clientes.

A colocação de moedas, é feita num saco próprio (ver anexo III) para o efeito, onde consoante o tipo de moeda monetária, é colocado um número de moedas em cada saco, o que facilita a contagem de moedas.

### 3.3.8. Apoio na Caixa Automática

A ATM é uma máquina de caixa automática que nos dias de hoje é um equipamento indispensável na relação transacional do Banco com os clientes.

Proporciona um conjunto de operações que, para além de poderem ser executadas rapidamente e com plena satisfação para o cliente, libertam os balcões para outras tarefas de maior valor acrescentado.

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

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

Na maioria eram clientes que não sabiam, ou tinham receio de efetuar certas operações, aos quais eram explicados os procedimentos e executadas as operações pretendidas. A estagiária incentivava o cliente a executar as operações pretendidas, para que numa futura deslocação à ATM as realizasse sem qualquer tipo de receio.

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

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

Devido ao sistema de segurança da ATM, era com alguma frequência que ocorria a retenção de cartões.

Aos cartões que ficavam retidos na ATM ao final do dia e não fosse pedida a sua devolução procedia-se à realização da comunicação interna, escrevendo o número, o

nome que constava no cartão e a respetiva instituição bancária que emitiu o cartão. De seguida, eram colocados dentro de um envelope juntamente com a comunicação interna, que seguia por correio interno, dirigida à Direção Operativa de Cartões.

### 3.3.9. Requisição, Receção, Entrega de Cheques

Os cheques são um meio de pagamento, que possibilita a movimentação dos montantes disponíveis nas contas à ordem dos respetivos titulares.

Os cheques variam consoante a emissão, dentro dos quais existem:

- **Cheques ao Portador:** não mencionam qualquer pessoa ou entidade beneficiária, e como tal podem ser pagos no balcão à pessoa depositante;
- **Cheques Nominativos:** são cheques que ao contrário dos cheques ao portador, mencionam um beneficiário do montante;
- **Cheques Cruzados:** são cheques que têm duas linhas traçadas, que significam obrigatoriedade de um depósito, ou seja, não podem ser pagos em numerário ao balcão;
- **Cheques não Cruzados:** podem ser pagos aos beneficiários no balcão, através de numerário, não sendo necessário proceder ao seu depósito;
- **Cheques Bancários:** são cheques emitidos pela Instituição de Crédito sobre uma conta de um determinado cliente, a seu pedido, com um valor concreto inscrito a favor de um determinado beneficiário. Por este motivo, estes cheques são sempre nominativos.

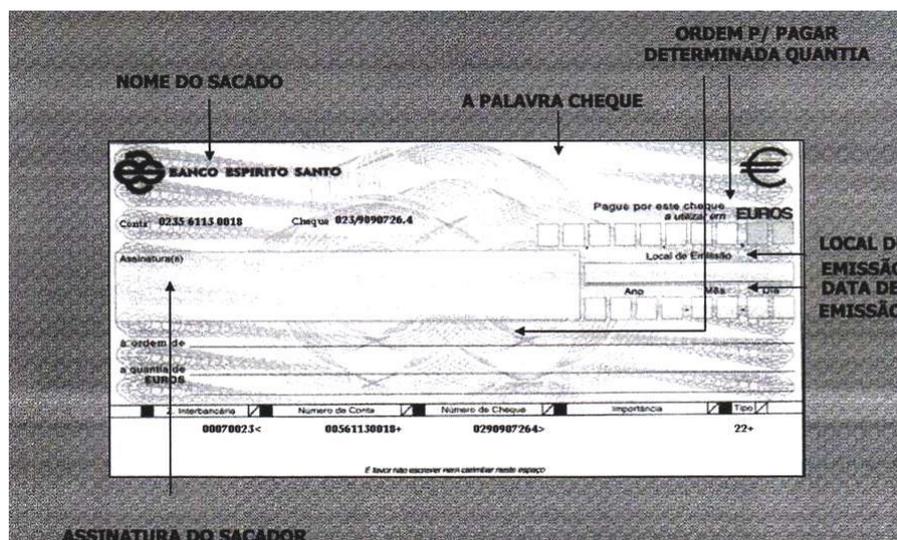
Existe ainda a distinção de Cheques à Ordem e Cheques Não à Ordem. Os primeiros distinguem-se dos segundos por serem endossáveis, ou seja, o beneficiário dos mesmos pode colocar no respetivo verso a sua assinatura que permite que se transmita a um terceiro. Os segundos têm como característica de não serem endossáveis. Por questões de segurança, quando o cliente tem cheques à ordem, e não pode entregar pessoalmente os cheques ao beneficiário, é aconselhado emiti-los à “não à ordem”, impossibilitando, assim o seu posterior endosso e garantindo que os cheques só serão pagos à entidade que constar como beneficiário, conforme na figura 27.



**Figura 27:** Cheques à ordem e não à ordem

**Fonte:** www.bes.pt

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



**Figura 28:** Requisição de Cheques

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

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

- Número do BI/CC; a data de emissão; validade;
- Número de cheques que pretende;
- Local de entrega dos cheques (balcão ou domicílio do cliente);

- Número da conta sobre a qual pretende a emissão de cheques;
- Assinatura(s) do(s) titular(es) da conta (conforme o BI).

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

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

No ato da entrega dos cheques, é confirmada a identificação do cliente através do BI e do impresso da requisição, recolhida a assinatura (conforme o BI), e depois de conferida a assinatura os cheques requisitados eram entregues.

### **3.3.10. Arquivo**

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

Uma das tarefas desempenhadas, consistia em ordenar e arquivar os documentos segundo vários critérios:

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

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

Ao longo do estágio a estagiária recorreu com frequência a este sistema de arquivo, quando por exemplo, o cliente solicitava o(s) extrato(s) da(s) sua(s) conta(s).

### 3.3.11. Correspondência

Durante o período de estágio, a estagiária tratava frequentemente da correspondência.

O tratamento da correspondência era feito no início do dia. Começava-se desde logo pela abertura do saco da correspondência, separando-a consoante os destinatários.

Geralmente parte da correspondência é destinada ao gerente. À restante era dada seguimento, como por exemplo, os cheques e os cartões pedidos pelos clientes, após verificação, carimbavam-se como foram recebidos e colocavam-se nos seus respetivos locais.

A correspondência é composta por dois tipos de comunicação:

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

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

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

### 3.3.12. Fecho de Balcão

Ao final do dia é necessário que cada operador faça o registo de todas as atividades/operações desenvolvidas ao longo de cada dia. Deste modo, existem folhas de fecho de caixa que indica o número do balcão e o respetivo nome (exemplo: 0063 Benfica, o número de operador: B24933) e a data do respetivo dia. São necessárias duas folhas de fecho de caixa caso se verifiquem as seguintes operações: uma para os depósitos em numerário ou cheque e outra para as transferências e levantamentos.

Todas as restantes operações realizadas não necessitam desta folha de fecho de caixa, no entanto, todos os documentos, inclusive os que estão anexados à folha de fecho de caixa, deverão ser colocados numa pasta, onde existem separadores para as diferentes operações, na respetiva data, para posteriormente serem enviadas para o arquivo central em Palmela, Lisboa.

Os separadores são quatro com cores distintas (azul escuro, laranja, preto e azul claro).

No primeiro separador fica toda a documentação relacionada com os apanhados de tesouraria, passagens de caixa, registo de recolha de DD e as atas de abertura de cofre.

No segundo, os levantamentos de caixa, os lançamentos de débito e crédito, e as operações cambiais.

No terceiro, as requisições de cheques e folhas de correio externo.

No quarto, os outros documentos de balcão como, a correspondência de clientes, os contractos de adesão, entre outros.

Em Lisboa, os documentos são arquivados e guardados durante dez anos para o caso de ser necessário como comprovativo.

Após esta década os documentos são destruídos, uma vez que, contêm dados confidenciais.

Para finalizar o fecho de caixa terá de se adicionar todos os talões de fecho de ATM, onde se adicionam notas, retiram os depósitos e desencrava o ATM se necessário.

### 3.4. Análise SWOT

Uma análise SWOT implica obrigatoriamente uma análise ao nível interno da organização, onde se analisam as forças e fraquezas da mesma, e ao nível externo onde se identificam as oportunidades e as ameaças que possam atingir diretamente a instituição.

A palavra inglesa SWOT resulta da conjugação das iniciais. Deste modo, o termo SWOT designa-se por *Strengths* (forças), *Weaknesses* (fraquezas), *Opportunities* (oportunidades) e *Threats* (ameaças).

Neste contexto, a Análise SWOT do balcão BES de Benfica foi preparada com base no estágio curricular realizado.

	Pontos Fortes	Pontos Fracos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Colaboradores qualificados;</li> <li>✓ Reconhecimento dos clientes;</li> <li>✓ Diversificação da oferta dos produtos;</li> <li>✓ Política de comunicação;</li> <li>✓ Formação para os colaboradores;</li> <li>✓ Localização geográfica;</li> <li>✓ Espaço acolhedor;</li> <li>✓ Captação de clientes;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Excesso de trabalho;</li> <li>✓ Elevado nível de Stress;</li> <li>✓ Elevada carga Horária;</li> <li>✓ Não remodelação do espaço;</li> </ul>
<b>Oportunidades</b>	<u>Sugestões:</u>	<u>Sugestões:</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Captação de Residentes no Estrangeiro;</li> <li>✓ Banco Internacional;</li> <li>✓ Fidelização dos clientes;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuar a apostar na política de comunicação para o BES;</li> <li>- Continuar a apostar na captação de residentes portugueses e fora do país;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apostar na remodelação e na dinamização do espaço;</li> </ul>
<b>Ameaças</b>	<u>Sugestões:</u>	<u>Sugestões:</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ População Envelhecida;</li> <li>✓ Conjuntura económica do país;</li> <li>✓ Aumento da taxa de Desemprego;</li> <li>✓ Concorrência;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Captar mais pessoal jovem;</li> <li>- Realizar promoções e campanhas para incentivar a procura;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratação de mais pessoal qualificado para reduzir o excesso de trabalho, o stress e a carga horária;</li> </ul>

**Tabela 2:** Análise SWOT

**Fonte:** Elaboração Própria

## *Conclusão*

A realização do estágio do BES foi uma experiência muito positiva, na medida em que proporcionou à estagiária uma entrada direta no mundo do trabalho e numa área que sempre lhe despertou algum interesse.

Durante o estágio existiu a possibilidade de colocar em prática muito do que se aprende ao longo do curso e através desta experiência adquire-se muitos conhecimentos, com pessoas extraordinárias e dedicadas que sempre apoiaram e deram força.

Este primeiro contacto no mundo do trabalho criou um grande sentido de responsabilidade e motivação para as atividades desenvolvidas que permitiram realizar um excelente trabalho de equipa.

Algumas das disciplinas de marketing, principalmente a disciplina de comunicação foi fundamental no processo de relacionamento com os clientes, de forma a responder a imediato a qualquer adversidade imposta na hora.

O curso de Marketing teve grande importância uma vez que o marketing está sempre presente na vida quotidiana, isto porque é o processo que visa a criação de valor e satisfação no cliente. Uma necessidade no marketing gera uma oportunidade.

## *Bibliografia*

- Abrunhosa, S. (24 de Novembro de 2010). *Local*. Obtido em 25 de Setembro de 2013, de Local: [www.local.pt](http://www.local.pt)
- Alves, F. (17 de Novembro de 2009). *BES*. Obtido em 21 de Setembro de 2013, de BES: [www.cienciapt.net](http://www.cienciapt.net)
- Cury, A. (14 de Maio de 2005). *Wikipédia*. Obtido em 15 de Setembro de 2013, de Wikipédia: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Organograma>
- Gomes, P. (05 de Setembro de 2008). *Banco Espírito Santo*. Obtido em 10 de Setembro de 2013, de Banco Espírito Santo: <http://www.bescv.cv/sfecv>
- Lima, M. (25 de Novembro de 2008). *Todos Contam*. Obtido em 09 de Setembro de 2013, de Todos Contam: <http://www.todoscontam.pt/pt-PT/Principal/FazerPagamentos/Cheques/Paginas/Cheques.aspx>
- Lindon, D., Lendrevie, J., Lévy, J., Dionísio, P., & Rodrigues, J. (2009). *Mercator XXI - Teoria e Prática do Marketing*. Lisboa: Publicações D. Quixote.
- Monteiro, V. (31 de Março de 2000). *BES*. Obtido em 05 de Outubro de 2013, de BES: [www.melhorcartaocredito.com](http://www.melhorcartaocredito.com)
- Nabais, J. (17 de Agosto de 2009). *BES*. Obtido em 29 de Agosto de 2013, de BES: [www.clientebancario.bportugal.pt](http://www.clientebancario.bportugal.pt)
- Pina, J. (30 de Setembro de 2006). *Vacances*. Obtido em 26 de Setembro de 2013, de Vacances: [www.vacances-location.net](http://www.vacances-location.net)
- Raposo, L. (06 de Janeiro de 2010). *BES*. Obtido em 13 de Agosto de 2013, de Banco Espírito Santo: [http://bes-sec.bes.pt/site/014\\_NewsletterValorBES\\_BES/newsletter21/09.html](http://bes-sec.bes.pt/site/014_NewsletterValorBES_BES/newsletter21/09.html)
- Raposo, L. (08 de Janeiro de 2010). *BES*. Obtido em 15 de Agosto de 2013, de BES: <http://bes-sec.bes.pt/bes/extra/newsletter9/03.html>
- Santiago, P., & Silva, A. (01 de Dezembro de 2007). *Economico*. Obtido em 22 de Setembro de 2013, de Economico: [www.economico.sapo.pt](http://www.economico.sapo.pt)
- Santos, D. (20 de Julho de 2007). *BES*. Obtido em 15 de Setembro de 2013, de BES: [www.bes-sec.bes.pt](http://www.bes-sec.bes.pt)
- Silveira, A. (02 de Fevereiro de 2006). *economico*. Obtido em 17 de Agosto de 2013, de economico: [www.economico.sapo.pt](http://www.economico.sapo.pt)

- Soares, S. (23 de Maio de 2011). *BES*. Obtido em 20 de Setembro de 2013, de BES: [www.simulacaocreditopessoal.com](http://www.simulacaocreditopessoal.com)
- Soares, S. (13 de Junho de 2011). *BES*. Obtido em 15 de Agosto de 2013, de BES: [www.bescv.cv](http://www.bescv.cv)
- Soeiro, A., Gaspar, A., Gonçalves, C., & Nunes, J. (2008). *Manual de Formação Bes*. Lisboa: Porto Editora.
- Vaz, A. (10 de Maio de 2010). *local*. Obtido em 17 de Agosto de 2013, de local: [www.local.pt](http://www.local.pt)
- Lousã, A., Pereira, P., Lambert, R., & Dias Lousã, M. (2012). *OGE - Organização e Gestão Empresarial*. Setúbal: Porto Editora.



# Anexos

---



# Anexo I

---

**Depósito Direto**

**Depósito cofre noturno/diurno**

**DEP. 126/5 Mod. 824**





# Anexo II

---

**Comunicação Interna**



00070090120713004368

COMUNICAÇÃO INTERNA

Data 

			/		/		
--	--	--	---	--	---	--	--

DESTINATÁRIO:	
---------------	--

ASSUNTO:	
----------	--

--

ORIGEM:	<table border="1"><tr><td>B</td><td>0</td><td>0</td><td>6</td><td>3</td></tr></table> AV URUGUAI	B	0	0	6	3
B	0	0	6	3		



# Anexo III

---

**Saco de Moedas**



- 100 Moedas de 1 Cent. = 1 €**
- 50 Moedas de 2 Cent. = 1 €**
- 50 Moedas de 5 Cent. = 2,5 €**
- 40 Moedas de 10 Cent. = 4 €**
- 40 Moedas de 20 Cent. = 8 €**
- 40 Moedas de 50 Cent. = 20 €**
- 25 Moedas de 1 Euro = 25 €**
- 25 Moedas de 2 Euro = 50 €**

**Este saco contém só um dos tipos de moedas acima indicado**



# Anexo IV

---

**Requisição de Cheque**



## REQUISIÇÃO

Av. Uruguai

Conta N° \_\_\_\_\_

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

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

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Assinatura(s) \_\_\_\_\_

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

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



# Anexo V

---

**Ordem de Pagamento Internacional – Mod. 1317**



Os elementos aqui utilizados estão sujeitos a tratamento automático e deverão ser o mesmo que o fornecido ao Banco de Emissão de Cheques para ser aceite pelo Banco Espírito Santo, S.A. - Sociedade Aberta, de acordo com as instruções de crédito e acordadas. São aplicadas as regras de segurança em todo o momento e que estão sujeitas ao Banco Espírito Santo que fazem parte do Regulamento Ex-ante Banco Espírito Santo, assim como a aplicação do Regulamento de prevenção de crimes de fraude e contra-fraude, gestão de crédito e outras operações bancárias, podendo ter acesso aos dados que estão a ser tratados ou referidos Base de dados que o utilizam, por escrito, ao Banco. O preenchimento desta ordem de pagamento é obrigatório.

Solicita-se a emissão de pagamento internacional, de acordo com as seguintes instruções:

- ORDEM DE PAGAMENTO INTERNACIONAL**  
 **CHEQUE SOBRE O ESTRANGEIRO**

É de valor de imposto, para esclarecimento sobre o seu preenchimento.

### ORDENADOR (Maiúsculas)

Nome \_\_\_\_\_

Emissão por  Conta \_\_\_\_\_ Conta para Despesas \_\_\_\_\_  
(Preencher quando a conta não é a do banco de origem do beneficiário)

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

Morada \_\_\_\_\_

### OPERAÇÃO

Moeda \_\_\_\_\_  
(Por ordem de prioridade)

Montante \_\_\_\_\_

Câmbio Contratado \_\_\_\_\_  
(Preencher pelo BES)

Líquido  Crédito Pedida \_\_\_\_\_  
(Preencher apenas no caso de "Beneficiário" não ser residente, tal como no caso de conta a débito)

Motivo da Operação \_\_\_\_\_

Nº Contrato Cambial \_\_\_\_\_  
 Com vencimento em \_\_\_\_\_

### BENEFICIÁRIO (Maiúsculas)

Nome \_\_\_\_\_

Morada \_\_\_\_\_ País \_\_\_\_\_

IBAN / Nº Conta \_\_\_\_\_ Pagar s/ Aviso

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

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

Operação com conversão cambial na origem ou no destino

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

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

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

Para o Beneficiário \_\_\_\_\_ Para o Banco do Beneficiário \_\_\_\_\_

Informação Adicional p/ o BES \_\_\_\_\_

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

Endereço SWIFT / BIC \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Morada \_\_\_\_\_

Localidade \_\_\_\_\_ País \_\_\_\_\_

### PAGAMENTOS TRANSFRONTEIROS

Caso a presente resolução se enquadre nos termos do Decreto-Lei nº 44/2000, de 17 de Março, sobre Pagamentos Transfronteiras, o Banco Espírito Santo, S.A. - Sociedade Aberta, assegurará o bom cumprimento do mesmo, desde que se verifique o correcto e integral preenchimento desta declaração.

### ASSINATURA DO CLIENTE

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

Data \_\_\_\_\_

### A preencher pelo SERVIÇO CENTRAL do BES

Data Valor Débito \_\_\_\_\_ B. Receptor \_\_\_\_\_ B. Beneficiário \_\_\_\_\_ B. Cor. Receb. \_\_\_\_\_

B. Nº Correspon. \_\_\_\_\_ B. Ordenador \_\_\_\_\_ B. Intermediário \_\_\_\_\_ Balc. Rec. Cob. \_\_\_\_\_

### A preencher pelo BANCO

Cód. País \_\_\_\_\_ Cód. Estatístico \_\_\_\_\_

Deverá a preencher nos serviços centrais - preencher obrigatoriamente, em dos campos.

Cartão Nº \_\_\_\_\_ Saldo Bem

Balcão \_\_\_\_\_  
(Carimbo e Assinatura)

A. ÚNICO

CMB 1983 Rev. 1.017 - 000010



# Anexo VI

---

**Caracterização dos Clientes Informaticamente –  
Dados Gerais**

**Dados Gerais**

Nome

BI  Emissão   Arquivo  -- Escolha -- Validade   Vitalício

NIF  Rep. Finanças   ... Outro doc.  Inserir ...

Sexo  -- Escolha -- Data Nascimento   Agregado Familiar  Nº Filhos

Estado Civil  -- Escolha -- Regime Matrimonial  -- Escolha -- Deficiente

Filiação

Natural de   ... Freguesia   ...

Nacionalidade   ... Condição Residente  -- Escolha --

Nat. Jurídica  -- Escolha --

Resid. Portugal  -- Escolha -- Sector Institucional  -- Escolha --

**Dados Profissionais e Académicos**

Profissão   ... Vive dos Rendimentos -- Escolha --

Situação Prof.  -- Escolha -- Entidade Patronal

Vínculo Laboral  -- Escolha -- Data Início   Título Honorífico  -- Escolha --

Hab. Literárias  -- Escolha -- Área escolar  -- Escolha --

Cargos Públicos

Exerceu -- Escolha --  Inserir ...

Exerce -- Escolha --  Inserir ...



# Anexo VII

---

**Mapa de Utilização de Cofres Noturnos/Diurnos –  
GBES 0093/1**

