

Gestão bancária: o caso do banco Crédito Agrícola, CRL

Relatório de Estágio

Elisabete Medeiros Almeida

Mestrado em

Ciências Económicas e Empresariais



Ponta Delgada
2024

Gestão bancária: o caso do banco Crédito Agrícola, CRL

Relatório de Estágio

Elisabete Medeiros Almeida

Orientadores

Prof. Doutor João Carlos Aguiar Teixeira

Prof.^a Doutora Antónia Silva Melo Tavares do Canto

Relatório de estágio submetido como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Finanças e Contabilidade



RESUMO

O presente trabalho consiste num relatório de estágio elaborado no âmbito do segundo ano do Mestrado em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Finanças e Contabilidade, lecionado na Universidade dos Açores. Este tem como objetivo descrever as atividades desenvolvidas durante o estágio realizado na Caixa do Crédito Agrícola Mútuo dos Açores.

Ao longo do relatório efetua-se um enquadramento teórico sobre a atividade bancária, seguindo-se a caracterização da instituição, a apresentação das várias atividades desenvolvidas no estágio e, por fim, é realizada uma análise crítica ao estágio.

Com o enquadramento teórico sobre a importância da atividade bancária, foi possível constatar que os bancos desempenham um papel vital na economia, uma vez que atuam como intermediários financeiros entre aforradores e investidores. A sua principal função é captar depósitos e conceder empréstimos, o que possibilita uma circulação eficiente do dinheiro e estimula o crescimento económico. No entanto, este processo requer uma regulação específica de modo a serem evitadas crises financeiras. Neste sentido, o presente trabalho corrobora com a recente literatura que indica que a supervisão e a regulamentação bancária têm sido fundamentais nos últimos anos para assegurar a proteção dos clientes e a solidez do sistema financeiro.

Por sua vez, com a caracterização da instituição podemos referir que o Grupo Crédito Agrícola é um Grupo financeiro com origem 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 de proteção das famílias, negócios e empresas. É uma instituição que valoriza o relacionamento próximo com os clientes, orientada para o progresso socioeconómico de todo o País.

Palavras-chave: Atividade Bancária; Relatório de Estágio; Crédito Agrícola, CRL

ABSTRACT

This work consists of an internship report drawn up as part of the second year of the Mestrado em Ciências Económicas e Empresariais, specializing in Finance and Accounting, taught at the University of the Azores.

The report includes a theoretical framework on banking, followed by a characterization of the institution, a presentation of the various activities carried out during the internship and, finally, a critical analysis of the internship.

With the theoretical framework on the importance of banking, it was possible to see that banks play a vital role in the economy, as they act as financial intermediaries between savers and investors. Their main function is to take deposits and grant loans, which enables the efficient circulation of money and stimulates economic growth. However, this process requires specific regulation in order to avoid financial crises. In this sense, this work is in accordance with recent literature which indicates that banking supervision and regulation have been fundamental in recent years to ensure the protection of customers and the soundness of the financial system.

With the characterisation of the institution, we can say that the Crédito Agrícola Group is a financial group with cooperative origins rooted in local communities, with solidity, trust, proximity and modernity, offering solutions, products and services capable of satisfying all the financial and protection needs of families, businesses and companies. It is an institution that values a close relationship with its customers, geared towards the socio-economic progress of the whole country.

Keywords: Banking Activity; Internship Report; Crédito Agrícola, CRL

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, o principal agradecimento vai para os meus pais, Adelino Almeida e Fátima Almeida, por todo o investimento na minha formação e pelo esforço que tiveram de fazer ao longo destes anos para que tudo fosse possível. Sou verdadeiramente grata por tudo o que fazem por mim.

À Professora Doutora Antónia Canto e ao Professor Doutor João Carlos Aguiar Teixeira, pela disponibilidade, apoio e colaboração necessária e imprescindível na realização deste relatório de estágio.

À Caixa de Crédito Agrícola dos Açores, o meu muito obrigada pela oportunidade de realizar este estágio profissional. Estou grata por proporcionarem-me esta experiência tão enriquecedora no início da minha vida profissional. Um agradecimento especial a todos os colaboradores pelo apoio e pela dedicação nos conhecimentos transmitidos.

Por fim, agradecer aos meus irmãos e amigos, pela constante motivação, por me acompanharem em todo o meu percurso académico.

ÍNDICE

RESUMO	i
ABSTRACT	ii
AGRADECIMENTOS	iii
ÍNDICE	iv
LISTA DE TABELAS	vi
LISTA DE FIGURAS	vii
LISTA DE ABREVIATURAS	viii
CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	3
2.1. Importância da Gestão/Atividade Bancária.....	3
2.2. Regulação e Supervisão da atividade bancária em Portugal	5
2.3. Acordos de Basileia.....	7
2.3.1. Basileia I.....	7
2.3.2. Basileia II	8
2.3.3. Basileia III.....	10
2.4. Riscos associados à atividade bancária	11
CAPÍTULO III – CARACTERIZAÇÃO DA CAIXA DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO, CRL.....	15
3.1. Apresentação do Grupo CA	15
3.1.1. Breve enquadramento histórico do Grupo CA	16
3.2. Missão, visão, valores e objetivos do Grupo CA	17
3.3. A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo dos Açores, CRL (CCAM)	18
3.3.1. Estrutura organizacional da CCAM	20
3.4. Agência da Lomba da Maia	22
3.5. Produtos e Serviços oferecidos pelo Grupo CA e pela CCAM.....	26
3.5.1. Contas de Depósito à Ordem.....	26
3.5.2. Contas Depósito a Prazo e Contas Poupança	29
3.5.3 Principais Produtos de Crédito.....	32
3.5.3.1 Cartões de Crédito.....	32
3.5.3.2 Crédito Pessoal.....	36
3.5.3.3. Crédito à Habitação.....	37
3.5.3.4. Crédito ao Investimento	39
CAPÍTULO IV – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO.....	42
4.1. Tesouraria da agência.....	42
4.1.1. Entrega para depósitos	42
4.1.2. Ordens de Levantamento e Pagamento de Cheque	43
4.1.3. Fecho de Caixa.....	44
4.1.4. Pagamento de Taxa Social Única e pagamentos ao Estado	44

4.1.5. Requisição de cartões e cheques	45
4.1.6. Gestão da ATM	46
4.2. Abertura de Contas de Depósitos à Ordem	47
4.3. Constituição de depósitos a prazo e poupanças.....	55
4.4. Processamento de documentos na plataforma Edoc.....	56
4.5. Atribuição de acesso online aos clientes	57
4.6. Concessão de crédito a clientes Particulares	57
CAPÍTULO V – ANÁLISE CRÍTICA AO ESTÁGIO	63
5.1. Análise crítica à entidade	63
5.2. Análise crítica ao estágio.....	66
5.3. Análise crítica às atividades realizadas	66
CAPÍTULO VI – CONCLUSÃO	70
REFERÊNCIAS	72

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Agências da CCAM

Tabela 2. Documentos necessários para abertura/atualização de conta

Tabela 3. Matriz SWOT CCAM

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1. Funcionamento do sistema financeiro
- Figura 2. Organograma da CCAM
- Figura 3. Composição da Agência da Lomba da Maia
- Figura 4. Volume de crédito bruto concedido pela CCAM
- Figura 5. Volume de crédito bruto concedido pela agência da Lomba da Maia
- Figura 6. Volume de crédito bruto concedido, por tipologia de clientes
- Figura 7. Cartão de Crédito CA Dedicado
- Figura 8. Cartão de Crédito CA & Companhia
- Figura 9. Cartão de Crédito CA Mulher
- Figura 10. Cartão de Crédito Clube A
- Figura 11. Cartão de Crédito Classic
- Figura 12. Cartão de Crédito Premier
- Figura 13. Ficha de Informação Normalizada (FIN)
- Figura 14. Formulário de Informação do Depositante (FID)
- Figura 15. Plataforma CA Express
- Figura 16. Ficha CA Express Abertura de Conta
- Figura 17. Plataforma Edoc
- Figura 18. Plataforma CA Flow Particulares
- Figura 19. Pedido de Crédito ao Consumo Não Hipotecário

LISTA DE ABREVIATURAS

€STR	- Taxa Euro Short Term Rate
ATM	- Automated Teller Machine/ Caixas Automáticas
BCBS	- Comissão de Supervisão Bancária de Basileia
BCE	- Banco Central Europeu
BdP	- Banco de Portugal
BIS	- Bank <i>for International Settlements</i>
CA	- Crédito Agrícola
CCAM	- Caixa de Crédito Agrícola Mútuo
CRC	- Central de Responsabilidades de Crédito
CRL	- Cooperativa de Responsabilidade Limitada
DSTI	- Debt service-to-income ratio
ENI	- Empresário em Nome Individual
ESG	- <i>Environmental, social and Governance</i>
EURIBOR	- <i>Euro Interbank Offered Rate</i>
FENACAM	- Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo
FGCAM	- Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo
IA	- Inteligência Artificial
IBAN	- International Bank Account Number
IC	- Instituição de Crédito
IES	- Informação Empresarial Simplificada
IMI	- Imposto Municipal sobre Imóveis
IRS	- Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares
LTV	- <i>Loan-to-Value</i>
ROC	- Revisor Oficial de Contas
SIBAL	- Sistema Integrado do Balcão
SICAM	- Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo
SMB	- Serviços Mínimos Bancários
SWOT	- Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats (Forças, Fraquezas, Oportunidades, Ameaças)

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

O presente relatório de estágio foi elaborado no âmbito do segundo ano do Mestrado em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Finanças e Contabilidade, lecionado na Universidade dos Açores. Este insere-se na área financeira e teve uma duração de quinze meses, onde o principal objetivo centrou-se em relatar as atividades desempenhadas ao longo do estágio e comprovar, assim, a relevância do mesmo no percurso académico.

O estágio decorreu na Caixa de Crédito Agrícola Mútuo dos Açores, CRL (doravante CCAM), ao abrigo do programa Estagiar L, na agência da Lomba da Maia sob orientação do Sr. Manuel Medeiros, responsável de agência a quem cabe, não só, organizar e gerir as atividades, a equipa e os clientes, mas também, dinamizar a atividade comercial na área geográfica onde está inserida.

A experiência profissional que o setor bancário proporciona e o interesse em desenvolver competências profissionais na área financeira, levaram a que a CCAM fosse a entidade escolhida. Este relatório de estágio é composto por um total de seis capítulos, em concordância com as várias etapas desenvolvidas ao longo do estágio, sendo que o primeiro capítulo corresponde à introdução.

No capítulo II é desenvolvido o enquadramento teórico acerca da atividade bancária, aborda-se a evolução da regulação da atividade bancária europeia, os acordos de Basileia e, por fim, apresentam-se os riscos de crédito na atividade bancária.

O capítulo III diz respeito à caracterização da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, CRL (doravante Grupo CA) procedendo-se a uma apresentação desta instituição e da sua história, assim como da sua missão, visão, valores e objetivos. Neste capítulo é, ainda, exposta a estrutura organizacional da CCAM e os seus principais produtos/serviços oferecidos.

Em relação ao capítulo IV são descritas as várias atividades desenvolvidas ao longo do estágio, que foram tipificadas em seis grupos.

A análise crítica ao estágio encontra-se evidenciada no capítulo V, estando subdividida na análise crítica à empresa e na análise às atividades realizadas durante o estágio. Neste capítulo é também estabelecida a interligação entre determinados conteúdos abordados em algumas unidades curriculares da licenciatura e do mestrado que foram fundamentais para a realização das diversas tarefas.

Por fim, o capítulo VI refere-se à conclusão, onde é apresentada uma reflexão sobre os vários conhecimentos e experiência profissional adquiridos com a realização das atividades que foram propostas.

CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Neste capítulo apresenta-se a importância da atividade bancária, efetua-se uma abordagem à evolução da regulação da atividade bancária portuguesa bem como aos acordos de Basileia (Basileia I, Basileia II e Basileia III) e, por fim, mencionam-se os vários riscos de crédito na atividade bancária.

2.1. Importância da Gestão/Atividade Bancária

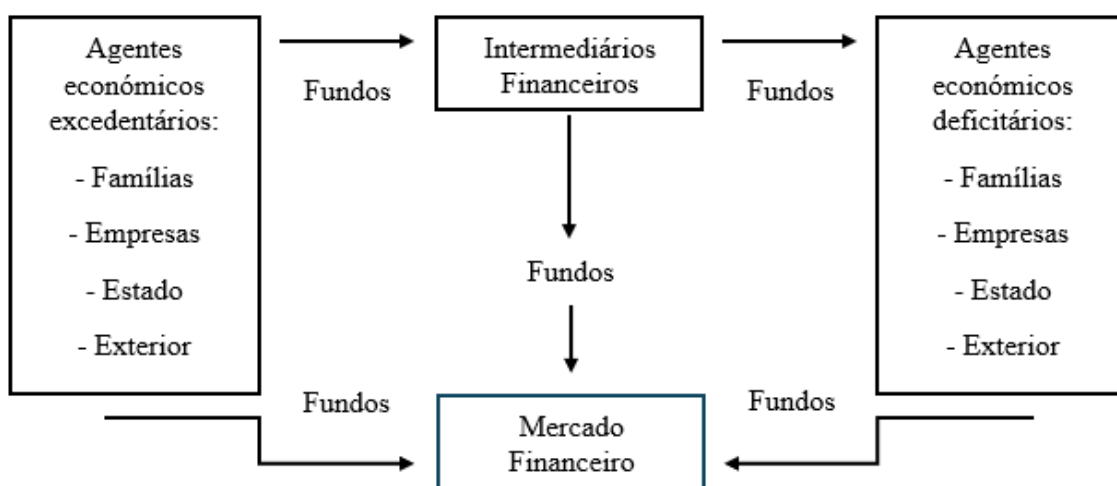
A atividade bancária desempenha um papel muito relevante na economia global dada a sua capacidade para promover um funcionamento eficiente das sociedades modernas (Muraleedharan, 2014; Stiglitz, 2020). Os bancos inserem-se num setor de atividade que tem um impacto relevante em todos os outros setores da economia e, por isso, é possível afirmar que são muito mais do que um lugar seguro onde os seus clientes depositam o dinheiro (Cannan, 1921; Werner, 2014). Neste sentido, os autores Ozili & Iorember (2023) e Kanapiyanova *et al.*, 2023 referem que a atividade bancária, ao provisionar contas bancárias, empréstimos e outros serviços financeiros, é capaz de proporcionar o acesso a oportunidades económicas para um conjunto alargado de indivíduos e de empresas, o que acaba por contribuir para o desenvolvimento humano, para o crescimento económico e para o bem-estar da sociedade em geral.

Numa economia existem diversos agentes económicos e nem todos desempenham as mesmas funções. Qualquer agente económico, independentemente do setor em que se insere, auferir rendimentos e, conseqüentemente, poderá ter despesas afetadas a vários aspetos, como é o caso das despesas de consumo, despesas inerentes a compromissos financeiros, e ainda, a despesas fiscais. Segundo Pinho *et al.*, 2019 a diferença entre o rendimento disponível (rendimento depois de impostos e encargos) e os gastos de consumo ou investimento, resulta a poupança ou aforro. Neste ponto de vista, se o rendimento disponível de um determinado agente económico for superior aos gastos de consumo ou de investimento, então o agente é excedentário e detém capacidade financeira, ou seja, poderá estar disposto a emprestar a sua poupança a outros agentes económicos que dela necessitam. Por outro lado, se o rendimento disponível de um determinado agente económico for inferior aos gastos de consumo ou de investimento, então o mesmo é deficitário e apresenta necessidades de financiamento. Para tal, poderá

recorrer aos excedentes de outros agentes económicos, sejam eles empresas, famílias ou mesmo, o próprio sector público (Claus *et al.*, 2003).

Deste modo, os bancos desempenham um papel fundamental na mobilização dos recursos financeiros (Allen & Santomero, 2001), porque atuam como intermediários financeiros entre os depositantes e os mutuários, promovendo uma alocação eficiente do capital (Brychko *et al.*, 2021; Caselli *et al.*, 2021; Aramonte *et al.*, 2022). Para além da intermediação financeira, os bancos prestam, ainda, serviços de pagamento, liquidação e transação aos seus clientes, oferecendo para tal uma vasta gama de soluções para as mais variadas necessidades (Apergis *et al.*, 2011, Davies *et al.*, 2010). Mediante a Figura 1, observa-se o funcionamento do sistema financeiro.

Figura 1. Funcionamento do sistema financeiro



Fonte: Adaptado de Carneiro (2017)

A atividade bancária também desempenha um papel crucial na estabilidade financeira (Soares, 2022), uma vez que os bancos estão obrigados a adotar práticas prudentes de gestão de riscos (Adrian, 2018). Neste sentido, Nabilou (2020) salienta que as regulações bancárias e os mecanismos de supervisão são fundamentais para garantir a integridade do sistema financeiro.

A nível europeu, os bancos exercem uma grande relevância na concretização da política monetária definida pelo Banco Central Europeu (BCE), por serem as entidades que estão habilitadas a financiar as famílias e as empresas (Praet, 2017; Blot e Labondance, 2022; Ribeiro, 2023). As taxas de juro oficiais do BCE exibem um impacto significativo nas taxas de juro de curto prazo praticadas no mercado monetário

interbancário da zona do euro, nomeadamente, na taxa Euro Short Term Rate (€STR) e na Euro Interbank Offered Rate (Euribor), que são taxas a que os bancos se financiam no mercado monetário (Banco de Portugal, 2023; Ribeiro, 2023). Posteriormente, e tal como referem os autores Costa (2018) e Ribeiro (2023), a €STR e a Euribor são utilizadas pelos bancos comerciais da Zona Euro como um referencial para a remuneração das poupanças/depósitos a prazo e para a concessão de crédito.

É importante referir que a inovação tecnológica na atividade bancária, como os serviços online e as transações digitais, têm contribuído para a eficiência e conveniência do sistema bancário (Sharma, 2022). Este fenómeno não só melhora a acessibilidade aos serviços bancários, mas também, impulsiona a eficiência operacional dos bancos, com a consequente redução dos custos com o pessoal (Siano et al., 2020; Pooya et al., 2020).

Por fim, os bancos desempenham um papel crucial no financiamento sustentável, com a alocação dos recursos em projetos e empresas que adotam práticas ambientais e sociais responsáveis (Sharma e Choubey, 2022). Estes investimentos ao incluir, por exemplo, iniciativas relacionadas com as energias renováveis e a eficiência energética, contribuem para a transição de uma economia mais sustentável (Falcone, 2020).

2.2. Regulação e Supervisão da atividade bancária em Portugal

Ao longo da história, a atividade bancária enfrentou períodos de crise que tiveram implicações significativas na economia a nível mundial. Essas crises muitas vezes resultaram em colapsos das instituições bancárias e em impactos adversos na estabilidade económica. Como resposta a estas ocorrências, as entidades reguladoras procuraram ajustar a sua conduta de modo a mitigarem os riscos e protegerem a integridade do sistema financeiro.

Uma das crises mais marcantes foi a Grande Depressão, na década de 1930, que teve origem em práticas arriscadas e à falta de regulamentação no setor bancário. A ausência de supervisão permitiu que fossem desenvolvidas especulações excessivas e comportamentos irresponsáveis por parte dos bancos, levando à perda de confiança no sistema financeiro (Romer, 2009; Wheelock, 2020). Após a Grande Depressão, alguns países implementaram reformas regulamentares significativas, como a Lei Glass-Steagall nos Estados Unidos, que procurou separar as atividades bancárias comerciais das atividades de investimento (Crawford, 2011; Neal & White, 2012). Estas medidas

evitaram os conflitos de interesse e limitaram os riscos excessivos assumidos pelos bancos (Hawke, 1986).

Já no final do século XX e início do século XXI, ocorreram novas crises financeiras, tais como, a Crise das Economias Emergentes na década de 90 do século XX e a Crise Financeira de 2008. Estas foram associadas aos empréstimos hipotecários subprime e à falta de transparência no setor financeiro (McConnell & Buser, 2011; Ribeiro 2023). Como resposta a estas crises, as entidades reguladoras implementaram reformas, como é o caso da criação de novos padrões de capital, que garantem que os bancos mantêm reservas adequadas para fazer face a potenciais perdas. Cumulativamente, as entidades reguladoras passaram a adotar práticas mais rigorosas de supervisão e de acompanhamento, com o intuito de mitigar os riscos sistémicos (Ribeiro, 2023).

Todas as crises, mencionadas anteriormente, proporcionaram também impactos negativos na economia portuguesa e, como tal, o sistema financeiro português sentiu-se obrigado a adotar práticas de regulação e supervisão bancária direcionadas à realidade de cada momento.

O Banco de Portugal (BdP) é a principal entidade reguladora e supervisora das instituições financeiras portuguesas, tendo sido criado por Decreto em 19 de novembro de 1846, com a função de Banco Comercial e de Banco Emissor. O BdP surgiu no âmbito da junção entre o Banco de Lisboa e a Companhia Confiança Nacional, considerado na altura como uma sociedade de investimento especializada no financiamento da dívida pública. Foi atribuído o cargo da supervisão e controlo das diversas instituições que atuam nos mercados monetário e financeiro, incluindo o setor segurador (Banco de Portugal, 2024).

Para além da missão de supervisão do sistema financeiro, o BdP tem duas missões essenciais: a manutenção da estabilidade dos preços (enquanto membro do Eurosistema assegura a manutenção do poder de compra da moeda) e a salvaguarda da estabilidade do sistema financeiro (em cooperação com os organismos nacionais e internacionais que têm responsabilidades nesta matéria) (Instituto de Formação Bancária, 2018a). Importa referir que a regulação imposta pretende prevenir o risco sistemático, ou seja, a probabilidade de ocorrência de um evento não antecipado.

O BdP tem o direito de emissão de notas, agora exclusivo, mas que inicialmente (em 1891) repartiu com outras instituições financeiras, assegurando a estabilidade dos preços,

em articulação com o Banco Central Europeu e os Bancos Centrais Nacionais da área do euro (Instituto de Formação Bancária, 2018a).

Assim, a criação de mecanismos de resolução e gestão de crises também se tornou uma parte essencial do enquadramento regulamentar. Estes visam facilitar a intervenção rápida e eficaz caso os bancos se apresentem com dificuldades financeiras, minimizando os efeitos negativos sobre a economia em geral. Portanto, é possível indicar que a regulação contínua visa equilibrar a necessidade de promover a inovação e o crescimento económico, com a importância de garantir a estabilidade e a confiança no sistema bancário (Blundell-Wignall et al., 2014; Haselmann et al., 2022).

2.3. Acordos de Basileia

Os Acordos de Basileia são um conjunto de convenções bancárias, firmadas entre os vários Bancos Centrais, que previnem o risco de crédito e estabelecem as exigências mínimas de Reserva de Capital (Pereira, 2023). Estes surgiram no âmbito da criação, em 1930, do Bank for International Settlements (BIS), em Basileia, na Suíça. O BIS é, então, uma organização internacional responsável pela supervisão bancária e pela estabilidade monetária e financeira, promovendo a cooperação entre os Bancos Centrais e outras agências.

De acordo com os autores Shaktwippee e Mehta (2017) e Carneiro (2017), os acordos de Basileia (I, II e III) foram lançados após a constituição do Comité de Supervisão Bancária de Basileia (BCBS), em 1970, que é uma organização que congrega as autoridades de supervisão bancária, com o intuito de fortalecer a solidez dos sistemas financeiros. A BCBS foi o primeiro normalizador global em matéria de regulação prudencial dos bancos e, atualmente, proporciona um fórum para a cooperação regular em matéria de supervisão bancária (BCBS, 2024).

Importa referir que os dois acordos de Basileia iniciais foram o Basileia I e o Basileia II, sendo que o Basileia III é o que vigora atualmente. Este foi introduzido posteriormente à Crise Financeira de 2008, de modo a permitir um fortalecimento ao nível dos requisitos de capital dos bancos (Sobreira & Martins, 2011).

2.3.1. Basileia I

O Basileia I foi o primeiro acordo elaborado e implementado no ano de 1988. Este acordo foi considerado inovador para a época, pois introduziu o conceito de Requisito Mínimo de Capital para os bancos, onde o objetivo passava por garantir a solvabilidade das instituições financeiras, a estabilidade, e a solidez das mesmas (Pereira, 2023). Adicionalmente, o Basileia I introduziu melhores práticas de supervisão, uma vez que impôs às autoridades nacionais a sua implementação (Jones, 2000).

De acordo com a autora Mendes (2013), as instituições financeiras devem ter, como requisito mínimo, um capital de pelo menos 8% dos seus ativos ponderados pelo risco. Neste acordo e conforme o BCBS, foi definido o conceito de capital, dividindo-o em duas partes: o Capital Principal (*Tier 1*) e o Capital Suplementar (*Tier 2*). O primeiro é composto pelo património dos acionistas, pelas ações ordinárias e ações preferenciais não cumulativas, e pelos lucros retidos, enquanto, o segundo é determinado pelas reservas de reavaliação (ativos reavaliados a preços de mercado), provisões gerais (provisões para perdas esperadas latentes), instrumentos híbridos de capital e pelos instrumentos de dívida subordinada (com cinco anos ou mais) (Goodhart, 2011).

No entanto, ao longo do tempo, ficou evidente que o Basileia I tinha limitações, principalmente quanto à forma como avaliava os riscos mais complexos enfrentados pelos bancos (Netter & Poulsen, 2003). Deste modo, Balin (2008) afirmou que este acordo não foi capaz de evitar o surgimento de novas crises financeiras, sendo necessário uma adaptação à regulamentação.

2.3.2. Basileia II

Em 2004 surgiu o segundo acordo de Basileia (Basileia II) que foi o resultado de um consenso alargado promovido pelo BCBS, com a finalidade de colmatar as deficiências apontadas ao Basileia I (Jiménez-Martín et al., 2009). Segundo Balin (2008) este acordo veio incorporar uma abordagem mais sofisticada na avaliação dos riscos enfrentados pelos bancos, quando comparado ao Basileia I.

De uma forma geral, o Basileia II assenta em três pilares fundamentais para a regulamentação bancária, tais como, os Requisitos Mínimos de Capital, a supervisão bancária e a disciplina de mercado (Decamps *et al.*, 2004; Elizalde, 2007). A diferença entre o Basileia I e o Basileia II, é que este último não tem só em consideração o risco de crédito, mas sim acrescenta o risco de mercado e o risco operacional.

O primeiro pilar abordava a temática dos Requisitos Mínimos de Capital das instituições de crédito, mas de uma maneira mais pormenorizada face ao identificado no Basileia I. Aqui, a abordagem centrava-se na avaliação dos riscos, classificando os ativos ponderados pelo risco em três categorias, nomeadamente, no risco de crédito, no risco de mercado e no risco operacional (Balin, 2008). Importa salientar que no risco de crédito, o Basileia II veio introduzir métodos mais avançados para a avaliação do risco, com a criação de modelos de *rating/scoring* internos desenvolvidos pelos próprios bancos, desde que fossem aprovados pelos reguladores (Thomas & Wang, 2005). Segundo a autora Pereira (2023), o primeiro pilar é composto pelo:

- Risco de crédito – é a capacidade futura dos clientes de fazerem face aos compromissos de crédito estabelecidos com as instituições. Este pode ser contabilizado pelo método Padrão, pelo método das Notações Internas (*IRB - Internal Ratings Based*) ou, ainda, pelo método Avançado das Notações Internas (*Advanced IRB*).
- Risco de mercado – são perdas resultantes da flutuação nos valores de mercado das posições detidas pelas instituições. Este risco pode surgir pela variação cambial, taxas de juros, preços das ações, entre outras.
- Risco operacional - o risco de perda resultante de uma falha ou de um processo de controlo interno inadequado. São exemplos deste risco as falhas nos processos, os erros de natureza humana e, ainda, os eventos externos às instituições bancárias.

O segundo Pilar veio dar uma importância acrescida à supervisão e à avaliação contínua dos processos internos dos bancos. Deste modo, foi imposto que os bancos deveriam ter sistemas eficazes de gestão de riscos e, simultaneamente, que os reguladores teriam de garantir que esses sistemas eram adequados e eficientes (Vousinas, 2015).

Por fim, o terceiro Pilar atribuiu uma atenção redobrada à transparência e à consequente prestação de contas por parte dos bancos. Neste âmbito, a divulgação pública de informações sobre a situação financeira e a solvabilidade das instituições financeiras tornou-se obrigatória (Decamps, 2004; Azevedo *et al.*, 2022).

Apesar das alterações e das adaptações do Basileia II, este também foi alvo de críticas, especialmente após o surgimento da Crise Financeira de 2008. Corroborando este facto, o autor Gup (2003) argumentou que não era bem-sucedido manter em 8% o padrão de

Requisitos Mínimos de Capital. Para este autor, o Basileia II não refletia o grau de risco que os bancos enfrentavam nos contratos de derivativos, nos empréstimos hipotecários, nos empréstimos *subprime* e na exposição excessiva das ações. Assim, Gup (2003) concluiu que face ao aumento dos riscos, era necessário um rácio de Capital Próprio mínimo exigido mais elevado. Estas recomendações foram também partilhadas no estudo de King e Tarbert (2011), onde estes ponderaram que se o Requisito Mínimo de Capital Próprio fosse mais elevado, os efeitos da Crise Financeira de 2008 poderia ter sido menor.

2.3.3. Basileia III

O Basileia III é a terceira versão dos acordos estabelecidos pelo BCBS para regulamentar e fortalecer o setor bancário. Este foi desenvolvido como resposta à Crise Financeira de 2008, que deixou claro que existiam deficiências nas práticas regulatórias existentes no Basileia II, destacando a necessidade de medidas mais robustas para garantir a estabilidade financeira (Yu & Ryu, 2021). O Basileia III foi introduzido, gradualmente, a partir do ano de 2010 (Merikas *et al.*, 2020).

Tal como referem Russo *et al.*, 2022, o Basileia III reviu e fortaleceu os três pilares instituídos no Basileia II. Este estabeleceu requisitos mais rigorosos para a qualidade e quantidade do capital que os bancos deviam manter para fazer face aos riscos que estão sujeitos. Deste modo, os autores atribuem destaque à introdução do *Common Equity Tier 1 (Core Tier 1)*, que estabelece que os bancos têm de ter um requisito mínimo de Core Tier 1 em relação aos ativos ponderados pelo risco, no sentido de aumentar a resiliência dos bancos face à absorção de perdas (Banco Central Europeu, 2021). Segundo o Banco de Portugal (2011), os bancos nacionais tiveram, até ao final do ano de 2011, que reforçar para um mínimo de 8% o seu rácio *Core Tier 1*.

Adicionalmente, o Basileia III reforçou a ideia de garantir que os bancos tenham liquidez para enfrentar períodos de instabilidade financeira. Para tal, foi introduzido o rácio *Liquidity Coverage* que indica que os bancos têm de manter uma quantidade suficiente de ativos líquidos de alta qualidade para fazer face às suas necessidades de financiamento, num período de um mês (Yankov, 2020). Ainda, foi implementado o rácio *Net Stable Funding* que proporciona uma maior estabilidade aos financiamentos de longo prazo.

Este acordo também atribuiu aos reguladores, não só, a possibilidade de exigirem que os bancos acumulassem capital adicional (“*Capital Conversation Buffers*”) durante os

períodos de crescimento económico, de modo a estarem preparados para cenários imprevisíveis, tal como foi o caso da crise provocada pelo Covid-19, mas também, monitorizassem o controlo das regras estabelecidas (Barua & Barua, 2020; Giese & Haldane, 2020).

O Basileia III veio, ainda, aprimorar os requisitos de divulgação que os bancos estão sujeitos, de modo a ser possível aos *stakeholders* avaliarem a sua condição financeira (BCBS, 2010). Por último, é possível indicar que este procurou aproveitar as lições oferecidas pela Crise Financeira de 2008, com o intuito de melhorar a resistência dos bancos a choques económicos e, cumulativamente, aumentar a estabilidade financeira a nível global.

2.4. Riscos associados à atividade bancária

O crédito é um dos produtos oferecidos pelas instituições financeiras, que permite aos indivíduos e às empresas se financiarem para satisfazer determinadas necessidades de consumo. No entanto, o crédito apresenta alguns riscos. O incumprimento no pagamento das prestações pode levar a perdas significativas para as instituições financeiras. Assim, de forma a mitigar esses riscos, os bancos avaliam o perfil de crédito dos tomadores de empréstimos antes de os conceder. Essa avaliação tem em consideração diversos fatores, como o histórico de cliente, o rendimento, o nível de endividamento e, ainda, as garantias prestadas.

Ora, tal como já fora referido neste capítulo, os bancos assumem uma posição central no setor financeiro e desempenham, igualmente, um conjunto de atividades que têm uma importância essencial e determinante no funcionamento de qualquer economia (Caiado, 2015). Contudo, a sua atividade não é isenta de desafios. Na verdade, os bancos estão expostos a um conjunto de riscos que podem afetar a sua estabilidade e solidez financeira (Naili e Lahrichi, 2022).

Amaral (2015) refere que os tipos de riscos bancários podem ser denominados por financeiro ou não financeiro. O primeiro, o risco financeiro, está diretamente relacionado com os ativos e passivos monetários da instituição e engloba o risco de crédito, o de mercado e o de liquidez. Por outro lado, o risco não financeiro resulta de circunstâncias externas, tais como os fenómenos sociais, os políticos ou os económicos, ou de circunstâncias internas, ou seja, os relacionados com os recursos humanos ou com as

tecnologias. Deste último, fazem parte o risco operacional, o risco de reputação, e o risco de *Compliance*.

Um dos riscos mais evidentes a que os bancos estão expostos é o risco de crédito (Imbierowicz e Rauch, 2014). Os bancos estão intrinsecamente ligados à concessão de crédito e, por isso, encontram-se vulneráveis ao incumprimento por parte dos mutuários. Esta situação pode derivar de uma má gestão, de dificuldades de natureza económica, ou da falta de vontade em cumprir com as responsabilidades financeiras. Assim, se uma quantidade significativa de empréstimos não for reembolsada, haverá um impacto considerável no balanço dos bancos e, em última instância, pode-os fazer incumprir com os Requisitos Mínimos de Capital (Bhatore *et al.*, 2020; Naili & Lahrichi, 2022)

O risco de crédito subdivide-se em três tipos, segundo o autor Amaral (2015):

- Risco de incumprimento: incerteza de o tomador de crédito cumprir com as suas obrigações financeiras, num certo período.

- Risco de concentração: potenciais perdas associadas à concentração de crédito concedido a um pequeno número de mutuários e/ou grupos de risco, ou a determinados setores de atividade.

- Risco de degradação do colateral: probabilidade de ocorrer incumprimento pela redução na qualidade oferecida da garantia, isto é, quando a mesma é desvalorizada no mercado ou quando há dissipação do património pelo tomador de crédito.

Deste modo, a diversificação do crédito faz reduzir o risco de crédito. Os autores Prastiwi & Anik (2020) sugerem, assim, que os bancos devem diversificar as suas carteiras de crédito de modo a mitigarem o risco de crédito e aumentarem a rentabilidade.

Para além do risco de crédito, os bancos estão expostos ao risco de mercado (Liu *et al.*, 2022). Os autores Bats & Houben (2020) explicam que este risco se refere à exposição dos bancos a perdas potenciais, decorrentes da flutuação nos instrumentos financeiros, associadas às variações inesperadas e adversas nos mercados. Este tipo de risco está intimamente relacionado com o valor dos ativos e passivos mantidos pelos bancos, que podem ser afetados por mudanças nas taxas de juro, nas taxas de câmbio, nos preços das ações, ou nos preços das *commodities* e outros instrumentos financeiros (Namasake, 2016; Kahihu *et al.*, 2021).

Os bancos estão expostos a mais riscos, como é o caso do risco de liquidez. Este traduz a vulnerabilidade que os bancos enfrentam quando precisam de converter os seus ativos em meios de pagamento suficientes para salvaguardar a procura dos seus clientes

e, conjuntamente, cumprir com as obrigações financeiras de curto prazo (AbdulGaniyy & AbdulKareem, 2020). Ainda, os autores Amaral (2015) e Oliveira (2015) referem que o risco de liquidez é caracterizado como o risco de a instituição financeira não ter reservas ou disponibilidades suficientes para honrar com os seus compromissos.

Por outro lado, o risco operacional mais não é do que a possibilidade de ocorrerem perdas financeiras resultantes de falhas ou deficiências que envolvam processos internos, pessoas, sistemas ou eventos externos (Velez, 2022). Os autores Christensen *et al.*, 2015 e Uddin *et al.*, 2023 afirmam que neste tipo de risco podem ser incluídos os erros humanos, as falhas nos sistemas de tecnologia de informação, as fraudes internas ou externas, os desastres naturais, entre outros. Para estes autores, o risco operacional é um dos principais tipos de riscos que os bancos enfrentam e, por isso, exige uma gestão cuidadosa para mitigá-lo e reduzi-lo para níveis aceitáveis.

Os bancos também enfrentam riscos associados à sua reputação. Os autores Hurley *et al.* (2014) e Hill (2019) referem que este risco diz respeito à possibilidade de danos à imagem, confiança e percepção pública dos bancos, decorrente de ações ou práticas negativas. Ao contrário dos outros tipos de riscos, que têm um impacto financeiro direto, o risco de reputação pode afetar a capacidade dos bancos em atraírem clientes, reterem investidores e parceiros comerciais, além de enfrentarem pressões legais.

Butt *et al.* (2022) e Zhao *et al.* (2023) salientam a importância que a reputação exerce na sustentabilidade dos bancos. Por isso, os administradores devem estabelecer políticas e procedimentos éticos, realizar investimentos numa cultura organizacional positiva, apresentar transparência nas comunicações, e serem céleres na resposta a eventos adversos.

Por último, o risco de Compliance refere-se à possibilidade de perdas financeiras resultantes de questões legais, judiciais ou regulamentares (Tapiero, 2014; Mustapha *et al.*, 2021). Hill (2019) e Hobvi *et al.* (2022) complementam o conceito indicando que este tipo de risco envolve a probabilidade que os bancos têm em pagar multas, indemnizações ou litígios decorrentes da violação de leis ou regulamentos, contratos mal elaborados, entre outros aspetos legais. Ainda, Mustapha *et al.*, 2021 sugerem que as leis do setor bancário deveriam ser mais claras, de modo a permitir menos ambiguidade à sua aplicação.

Zaporowska e Szczepański (2024) referem que as questões Ambientais, Sociais e Governamentais (ESG) têm um impacto significativo no risco de *Compliance*. Por um

lado, a crescente regulamentação relacionada com as questões ESG, como as mudanças climáticas, os direitos humanos e as condições de trabalho vêm impor novos requisitos legais aos bancos. Por outro lado, o aumento da consciencialização sobre as questões ESG pode levar a um maior número de litígios. Neste sentido, os bancos podem vir a enfrentar ações judiciais, impostas por partes relacionadas, relativamente a atividades por si apoiadas e que afetem negativamente o meio ambiente, que violem os direitos humanos, ou que impliquem a infração das normas ESG.

Gautam (2023) aponta que a integração da Inteligência Artificial (IA) no setor bancário tem proporcionado um avanço significativo na gestão de riscos, na deteção de fraudes e na prevenção de erros humanos. Por esse motivo, a IA desempenha, já na atualidade, um papel fundamental na automatização da conformidade com as regulações em vigor e garante uma rápida adaptação às mudanças regulamentares, mitigando os erros humanos.

No presente capítulo foi possível concluir que a atividade bancária desempenha um papel essencial na mobilização eficiente dos recursos financeiros entre as empresas, os indivíduos e o Estado. Por sua vez, a regulação e a supervisão bancária evoluíram ao longo do tempo, em resposta às crises financeiras e às mudanças no panorama económico global. Os Acordos de Basileia (I, II e III) representam marcos importantes nessa evolução, uma vez que vieram estabelecer padrões internacionais de estabilidade ao sistema financeiro. Salienta-se que o Basileia III, introduzido após a crise de 2008, trouxe requisitos mais rigorosos de capital e liquidez, o que parece ter resultado num aumento da resiliência dos bancos.

Foi também possível constatar que os bancos enfrentam diversos riscos no desempenho da sua atividade. A gestão eficaz destes riscos é crucial para a estabilidade e sustentabilidade dos bancos. Face ao exposto, estratégias como a diversificação de crédito, a implementação de tecnologias avançadas (como a IA) e a adoção de práticas ESG são cada vez mais importantes. De igual modo, em Portugal, a atividade bancária deverá continuar a se transformar nos próximos anos, nomeadamente com a digitalização dos serviços bancários, com o aumento de produtos e serviços bancários personalizados e com um maior foco na sustentabilidade.

CAPÍTULO III – CARACTERIZAÇÃO DA CAIXA DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO, CRL

Este capítulo tem como objetivo abordar um conjunto de temas inerentes à Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, CRL, nomeadamente, iniciar-se-á com a apresentação e o enquadramento do Grupo CA, bem como as empresas participadas do grupo. De seguida, serão mencionados a missão, a visão, os valores e os objetivos e, por último, revelar-se-á os produtos e serviços oferecidos pela instituição.

3.1. Apresentação do Grupo CA

O Grupo CA, de acordo com o Crédito Agrícola (2022), é “um grupo financeiro sólido que construiu as suas raízes com base na proximidade aos clientes, captando, assim, a sua confiança”. Este integra a Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L.; as associadas Caixas de Crédito Agrícola Mútuas; as empresas de serviços auxiliares, participadas direta ou indiretamente pela Caixa Central; e ainda a FENACAM – Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, F.C.R.L.

Neste momento, o Grupo CA conta com uma rede de 68 Caixas de Crédito Agrícola Mútuo que detêm cerca de 617 agências, distribuídas por Portugal Continental e pelas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira. O Grupo CA conta com mais de 2 milhões de clientes e 400 mil associados (Crédito Agrícola, 2022).

Os associados podem ser pessoas singulares ou coletivas que exerçam atividades produtivas nos setores da agricultura, silvicultura, pecuária, caça, pesca, aquicultura, agroturismo e indústrias extrativas; que exerçam, como atividade a transformação, melhoramento, conservação, embalagem, transporte e comercialização de produtos agrícolas, silvícolas, pecuários, cinegéticos, piscícolas, aquícolas ou de indústrias extrativas; que tenham como atividade o fabrico ou a comercialização de produtos diretamente aplicáveis na agricultura, silvicultura, pecuária, caça, pesca, aquicultura, agroturismo e indústrias extrativas ou a prestação de serviços diretamente relacionados com estas atividades, bem como o artesanato (Estatutos da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo dos Açores, 2021).

Esta instituição de crédito, instituída sob a forma de Cooperativa, atua, não só, para atingir o objetivo primordial, a realização de lucros, mas também, valoriza e apresenta soluções que tendem a ir ao encontro do interesse dos clientes, associados e

colaboradores. Para além disso, esta pretende ser uma entidade de referência na área geográfica onde atua, ao nível da rapidez de decisão, da eficiência, e da confiança. Ainda, possui uma diversificação de serviços e atividades que podem ser contratados, e está disponível ao estabelecimento de parcerias estratégicas.

3.1.1. Breve enquadramento histórico do Grupo CA

A origem histórica das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo está associada às Santas Casas da Misericórdia, fundadas em 1498. Cerca de três séculos depois, em 1778, a Misericórdia de Lisboa foi a primeira a conceder empréstimos aos agricultores, apresentando-se como exemplo para outras misericórdias.

O Crédito Agrícola mais semelhante ao que agora se conhece surgiu em 1911, após a implantação da República (a 1 de março de 1911). Afirmando-se como uma instituição voltada para os agricultores, o número de Caixas aumentou significativamente graças ao esforço dos mesmos, porém, nos anos 30, alterou-se devido à crise económica e bancária, provocando, assim, uma forte estagnação no ritmo da sua evolução e a consequente passagem das Caixas para a tutela da Caixa Geral de Depósitos (Crédito Agrícola, 2024).

Desta forma, a Revolução de 25 de abril de 1974 marcou também a história das Caixas, uma vez que a transformação que ocorreu no sistema político, propiciou o desejo de autonomia das Caixas, bem como a ambição de se expandirem. Estas alterações levaram à criação de diversas entidades associadas às Caixas Agrícolas existentes, nomeadamente, em 1978, da FENACAM, cuja missão central era o apoio e representação, nacional e internacional, das suas associadas. Em 1982, com a publicação do Decreto-Lei n.º 231/82 que inclui, em anexo, um Regime Jurídico Específico para o Grupo CA, as Caixas deixaram de estar sob alçada da Caixa Geral de Depósitos, prevendo-se a criação de uma Caixa Central, orientada para regular a atividade bancária das suas associadas. O surgimento desta Caixa Central ocorreu em 1987 (Crédito Agrícola, 2024).

Visando garantir a solvabilidade do sistema, é instituído, através do Decreto-Lei n.º 182/87, o Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo (FGCAM), no qual participam, ainda hoje, todas as Caixas associadas. O diploma prevê, ainda, a adoção de um modelo organizativo, um Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM) assente no conjunto formado pela Caixa Central e pelas suas associadas, mas em que a primeira

passa a exercer funções de liderança em assuntos de fiscalização, orientação e representação financeira do SICAM.

Estas transformações permitiram a integração das Caixas de Crédito Agrícola no sistema bancário nacional, passando a competir diretamente com os demais bancos de retalho, traduzindo um marco importante na expansão do Crédito Agrícola, nos anos 80. Além destas entidades e, numa clara tentativa de diversificação de produtos e serviços financeiros oferecidos, o Grupo CA criou, em 1994, várias empresas especializadas em gestão de fundos de investimento, seguros (ramo vida e ramo não vida) e em assessoria financeira.

Tal como fora referido anteriormente, em 1994, o Grupo CA criou as empresas especializadas na Gestão de Fundos de Investimento Mobiliário (hoje: CA Gest,) e na Rural Seguros (hoje: CA Seguros). Cinco anos depois, surgiu o Crédito Agrícola Vida (hoje: CA Vida). Mais tarde, seria a vez da CA Consult, para a área de assessoria financeira e da Rural Informática (hoje: CA Informática). Recentemente, o destaque vai para o lançamento da CA Serviços.

Nos anos 2000, o Grupo CA consolidou-se a nível financeiro e tecnológico. A instituição mobilizou-se e deixou de visar apenas a realidade rural, expandindo-se, então, para uma realidade urbana. O Grupo CA apresentou-se com uma nova perspetiva, bem como, um novo símbolo que identificava o futuro, a mudança e a modernização.

3.2. Missão, visão, valores e objetivos do Grupo CA

Segundo Teixeira (2019) e Laruccia (2012), a missão de uma organização traduz o conceito de negócio e visa difundir o espírito da empresa e a sua filosofia base de atuação, sendo o ponto de partida para a definição dos objetivos. A missão também reflete os propósitos gerais e permanentes da gestão global, permitindo a definição dos fins estratégicos da empresa. De um modo geral, a missão espelha a razão da sua existência, desde que seja clara, objetiva e de compreensão de todos os elementos da organização.

O Grupo CA tem como missão “Contribuir para o progresso económico-social das comunidades, praticando uma banca de proximidade, com propósito e sustentável.” (Crédito Agrícola, 2024).

Para Kreitner (2013) a visão representa as aspirações futuras de uma empresa e implica a projeção de uma rota para o alcance dos objetivos de longo prazo, devendo ser

repensada tendo em conta a realidade. Como visão, o Grupo CA pretende “Tornar-se uma referência de inclusão, sustentabilidade e inovação, mantendo o reconhecimento de Grupo Financeiro de confiança dos Portugueses” (Crédito Agrícola, 2024). O Grupo CA destaca-se dos outros na medida em que uma das suas estratégias é o desenvolvimento das comunidades locais, onde distribui ou reinveste o lucro gerado na região, aplica as poupanças nos financiamentos de projetos de investimento locais, e recruta colaboradores pelas unidades de retalho da região. Este possui, também, um código de Ética e de Conduta que vem estabelecer normas de conduta profissional, a fim de reforçar a cultura de integridade e aumentar a transparência na sua atividade (San-Bento, 2022).

Mirvi (2010) define os valores como algo que não deve ser apenas redigido no papel. Mais do que decidir quais os valores a adotar, as entidades devem tomar medidas para que essa ideologia seja compreendida, adotada e praticada por todos os colaboradores. Neste sentido, a solidez, a confiança, a proximidade, e a simplicidade são considerados os valores cooperativos do Grupo CA (Crédito Agrícola, 2024). Para o efeito, o Grupo CA propõe uma oferta de soluções, produtos e serviços capazes de satisfazer as necessidades financeiras e de proteção das famílias, negócios e empresas.

De acordo com Teixeira (2011), os objetivos expressam o compromisso da organização em atingir um resultado mensurável, num determinado espaço temporal. Estes apresentam um conjunto de características, tais como, a hierarquia, a consistência, a mensurabilidade, a calendarização e a possibilidade de serem alcançáveis. De acordo com a informação institucional, em 2024, o GCA tem como objetivos:

- Satisfazer as necessidades e aspirações financeiras dos clientes;
- Reforçar o desenvolvimento das comunidades locais;
- Promover o investimento em projetos sustentáveis;
- Melhorar a relação com os clientes através de processos ágeis e da excelência no serviço;
- Abordar oportunidades de negócio que apresentem perspectivas de retorno continuado de rentabilidade e de reforço dos valores cooperativos.

3.3. A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo dos Açores, CRL (CCAM)

Em 1922, surgiu a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo dos Sócios do Sindicato Agrícola dos Cultivadores de Ananás da ilha de São Miguel, com sede em Ponta Delgada na Rua

do Sampaio n.º 26. A partir dessa data, foram criadas outras Caixas pelo arquipélago açoriano, todas elas relacionadas ao cultivo e à exportação de ananás, com o objetivo de conceder crédito aos agricultores (San-Bento, 2022).

Ao longo dos últimos 100 anos, a Caixa de Crédito Agrícola dos Açores passou a ser transversal a todos os setores económicos e segmentos de mercado, servindo a economia açoriana. No entanto, a CCAM continua a desempenhar um papel importante no financiamento aos agricultores açorianos.

De referir que, a CCAM é das únicas instituições de crédito com o poder de decisão centrado na Região Autónoma dos Açores o que confere um modelo de interpretação das necessidades do cliente e uma capacidade de decisão incomparável, contribuindo, assim para um poder de decisão local rápido e eficaz.

Atualmente, a CCAM tem a sua sede no Largo da Matriz n.º 35, em Ponta Delgada, ilha de São Miguel. O seu número de identificação fiscal é 512006296 e enquadra-se no CAE 64190 (Outra intermediação monetária). O seu capital social é de 53.160.040 euros e tem cerca de doze mil quatrocentos e quarenta e cinco associados (Crédito Agrícola, 2023).

A CCAM é constituída por uma rede de dezoito agências, distribuídas por seis ilhas do arquipélago dos Açores, nomeadamente São Miguel, Terceira, Faial, São Jorge, Graciosa e Pico, tal como se visualiza na Tabela 1. Esta instituição bancária, de carácter regional e com grande responsabilidade social, conta, atualmente, com 109 colaboradores no ativo, 5 administradores, e mais de 40 mil clientes.

Tabela 1. Agências da CCAM

Ilha	Agência	N.º de colaboradores no ativo
São Miguel	Sede	30
	Ponta Delgada	8
	Capelas	5
	Lagoa	3
	Ribeira Grande	5
	Lomba da Maia	3
	Vila Franca do Campo	3
	Povoação	3
	Arrifes	6
	Avenida D. João III	5
	Santana	2
Terceira	São Sebastião	4
	Angra do Heroísmo	7
	Praia da Vitória	4
Pico	Lajes do Pico	5
Faial	Horta	4
São Jorge	Velas São Jorge	5
	Calheta São Jorge	3
Graciosa	Graciosa	4

Fonte: Informação disponibilizada pelo Departamento de Recursos Humanos da CCAM (2024)

Para além das operações financeiras, a atividade da CCAM comporta a comercialização de todos os tipos de segura vida e não vida, representados pelas duas seguradoras do Grupo Crédito Agrícola, mais concretamente CA Vida e CA Seguros.

3.3.1. Estrutura organizacional da CCAM

Para Chiavenato (2004) a estrutura organizacional é uma “cadeia de comando” que permite aferir as relações entre líderes e liderados e a posição que cada um ocupa na organização. Por sua vez, Teixeira (2011) considera que esta consiste no estabelecimento de relações formais entre grupos e indivíduos que compõem a organização. Deste modo, a estrutura organizacional pode ser apresentada através de um organograma ou de uma representação esquematizada das interações entre os vários departamentos e as funções que lhes estão associadas.

Assim, o modelo de governação em Portugal, segundo o atual quadro legislativo português, permite a adoção de três estruturas de Administração e Fiscalização (Art. 278º do CSC):

a) Conselho de Administração e Conselho Fiscal (em casos previstos na lei prevê um Conselho de Administração com um só administrador e um Fiscal Único); ou Conselho

de Administração e um Revisor Oficial de Contas (ROC) que obrigatoriamente, não pertencerá ao Conselho Fiscal;

b) Conselho de Administração, que inclui uma Comissão de Auditoria e ROC;

c) Conselho de Administração Executivo, Conselho Geral de Supervisão e ROC.

Os autores Alves & Vicente (2013) concluem que em Portugal, Itália, Brasil e, noutros países da América Latina, as empresas têm usado modelos que diferem do Modelo Continental e do Modelo Anglo-Saxónico – o designado por vários autores como o Modelo Latino. Segundo estes autores, o Modelo Latino Simple está presente na forma de organização apresentada na alínea a) do Art. 278º do CSC, enquanto, o Modelo Latino Reforçado envolve um ROC externo à empresa. Ainda, o Modelo Anglo-Saxónico (monista) e o Modelo Dualista estão previstas na forma de organização das alíneas b) e c) do Art. 278º do CSC, respetivamente.

Atualmente, na CCAM vigora o modelo governativo constituído pelo Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Revisor Oficial de Contas. Os membros dos Órgãos Sociais e da Mesa da Assembleia Geral são eleitos pela Assembleia Geral, para um mandato de três anos, com a possibilidade de reeleição.

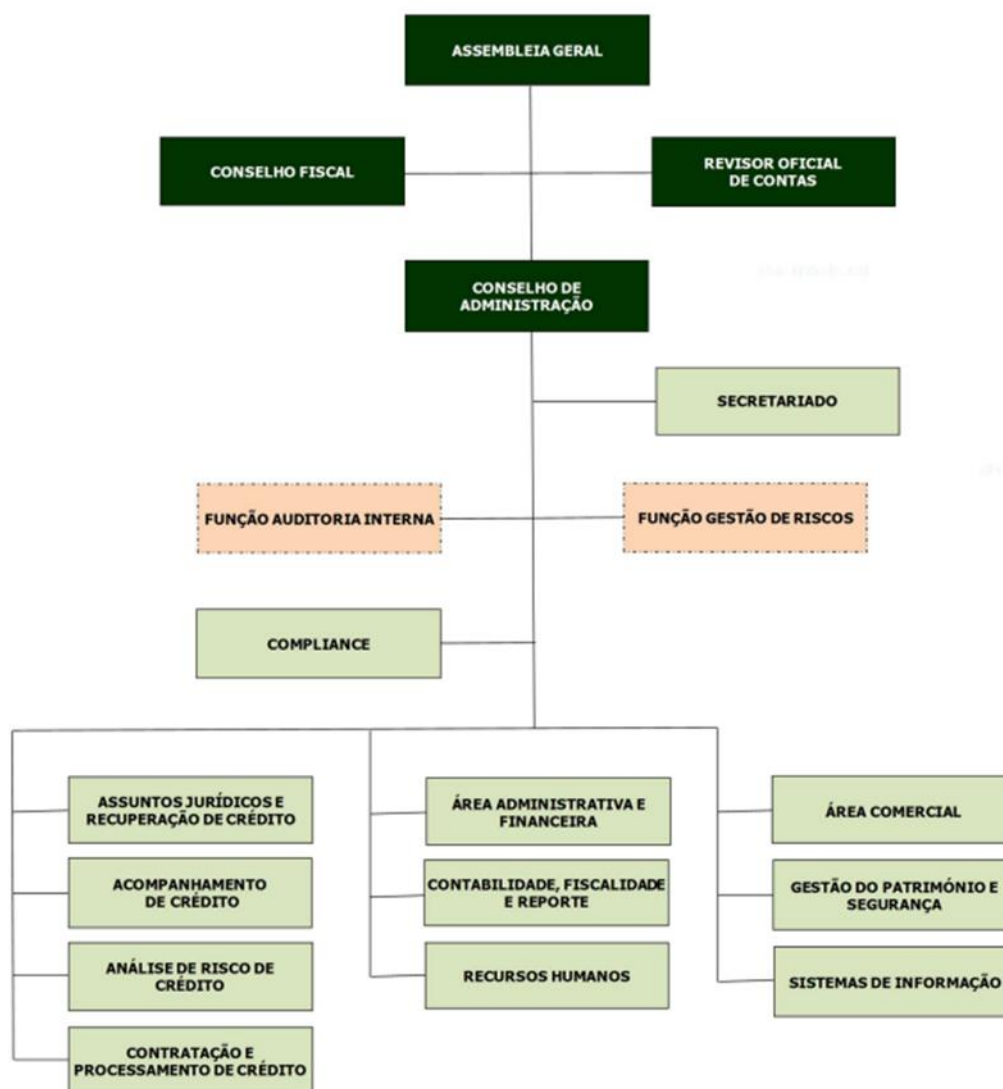
O Conselho de Administração da CCAM, composto por 1 Presidente Não Executivo e 4 Administradores Executivos, administra e representa a instituição, elabora uma proposta de Plano de Atividades e de Orçamento, assim como desenvolve o Relatório de Contas. Cumulativamente, adota, na sua gestão, todas as medidas que persigam a solvabilidade e a liquidez da CCAM; decide sobre as operações de crédito; fiscaliza a aplicação dos capitais mutuados, promovendo a cobrança coerciva dos créditos vencidos; e organiza, disciplina e dirige os serviços da instituição (San-Bento, 2022).

O Conselho Fiscal é composto por três membros efetivos e um suplente. Por regra reúnem-se trimestralmente, para emitir pareceres sobre as propostas dos Planos de Atividades e Orçamentos, para acompanhar a evolução creditícia da CCAM, e para reunir com as funções de controlo (San-Bento, 2022).

No que respeita ao Revisor Oficial de Contas é designado pela Assembleia Geral da CCAM, sob proposta do Conselho Fiscal. O ROC exercerá as competências legais cabendo-lhe, em especial, o dever de proceder aos exames e às verificações necessárias, nos termos previstos na lei (San-Bento, 2022).

De acordo com a figura 2, visualiza-se a estrutura organizacional da CCAM:

Figura 2. Organograma da CCAM



Fonte: Adaptado do Relatório e Contas da CCAM (2023)

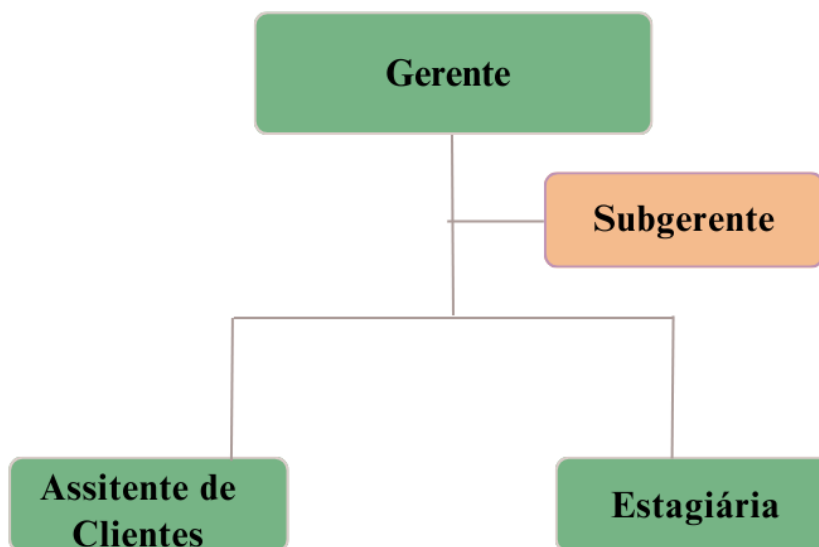
3.4. Agência da Lomba da Maia

O estágio profissional decorreu na CCAM, na agência da Lomba da Maia, sob orientação do Sr. Manuel Medeiros, gerente do balcão a quem cabe, não só, organizar e gerir as atividades, a equipa e os clientes, mas também, dinamizar a atividade comercial na área geográfica onde está inserida.

De acordo com a Figura 3, observa-se que esta agência conta, ainda, com um subgerente que participa na gestão comercial e administrativa do balcão, cabendo-lhe substituir a gerência nas suas ausências e impedimentos; uma assistente ao cliente que

realiza as operações administrativas, operativas, comerciais e de caixa/atendimento, promovendo os produtos e serviços comercializados; e uma estagiária que auxilia nas tarefas realizadas no balcão, em especial, as relacionadas com o caixa/atendimento.

Figura 3. Composição da Agência da Lomba da Maia



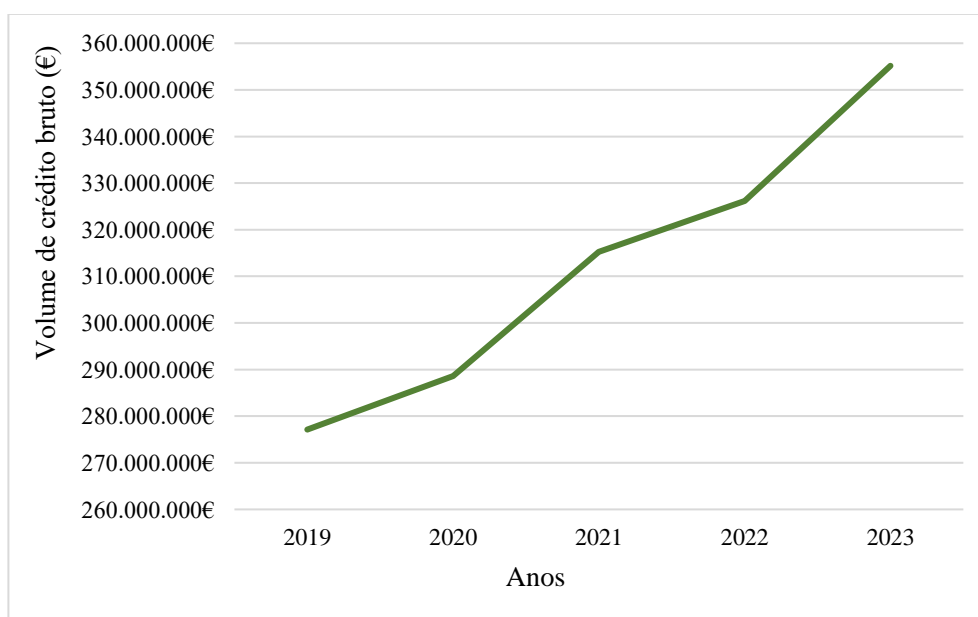
Fonte: Elaboração Própria

Nos últimos quatro anos, o volume de crédito bruto concedido pela CCAM tem apresentado um crescimento exponencial, tal como se observa na figura 4. Em 2019, o volume total de crédito bruto concedido situava-se perto dos 277 milhões de euros, enquanto, no ano de 2020 este valor aumentou para cerca de 288 milhões de euros, correspondendo a uma taxa de crescimento de 4,1%. Esta variação percentual corrobora com os dados apresentados no Relatório e Contas do BCE, onde se pode verificar que o ano de 2020 ficou marcado pela pandemia Covid-19, o que causou uma grande incerteza no consumo das empresas e das famílias (BCE, 2021).

O BCE, como resposta à conjuntura da época, fez reduzir as taxas de juro de referência para o valor mais baixo da sua história, o que levou às empresas e às famílias a se financiarem com o intuito de obterem o máximo de liquidez possível para, assim, enfrentarem o período de maior incerteza (BCE, 2021). Esta preferência por liquidez em alturas de crise é também documentada nos estudos de Bates *et al.*, 2009 e Ribeiro (2023).

Constata-se, ainda, que em 2021, o volume de crédito bruto concedido aumentou para cerca de 315 milhões de euros, com uma taxa de crescimento de 9,2%, sendo a mais significativa do período analisado. Por último, em 2023, o total de crédito bruto concedido atingiu os 355 milhões de euros, confirmando a tendência de crescimento da CCAM em todo o território insular.

Figura 4. Volume de crédito bruto concedido pela CCAM

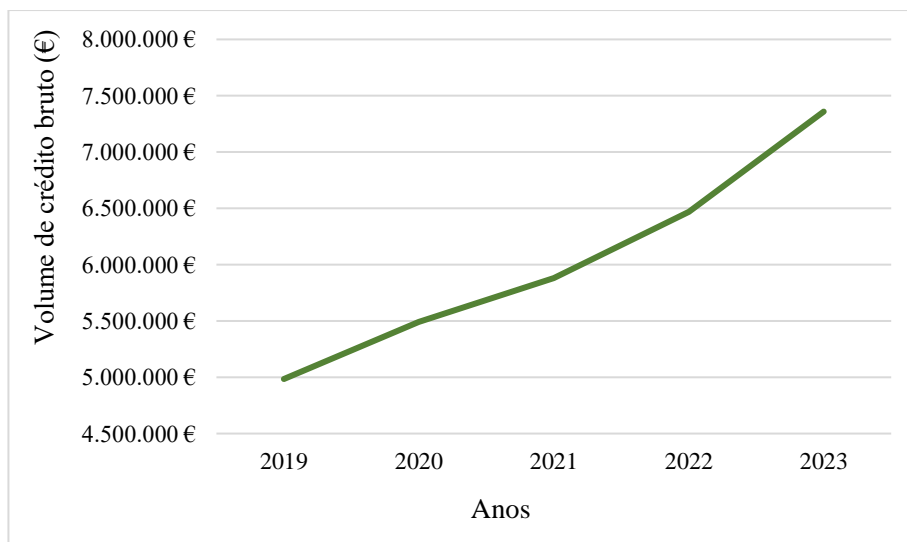


Fonte: Certificação de crédito da CCAM (2024)

Mediante a Figura 5, é possível verificar que tal como sucede com a CCAM na sua generalidade, a agência da Lomba da Maia apresenta também uma tendência crescente no que respeita ao volume de crédito bruto concedido, no período analisado. Em 2019, a agência apresentava um volume de crédito bruto concedido de cerca 5 milhões de euros, já em 2023 esta variável apresentava um volume de aproximadamente 7 milhões de euros. Estes dados permitem comprovar que a agência registou uma taxa de crescimento média anual de crédito de 10,23%, comparativamente à taxa de crescimento média anual da CCAM que foi de 6,40%.

Para além disso, a agência da Lomba da Maia viu a sua participação no valor total de volume de crédito bruto concedido da CCAM aumentar de 1,80% para 2,07%. Deste modo, a análise efetuada indica que embora a Agência da Lomba da Maia represente uma pequena parte do total do volume de crédito concedido pela CCAM, esta tem registado ao longo dos anos, uma intensificação da atividade bancária local.

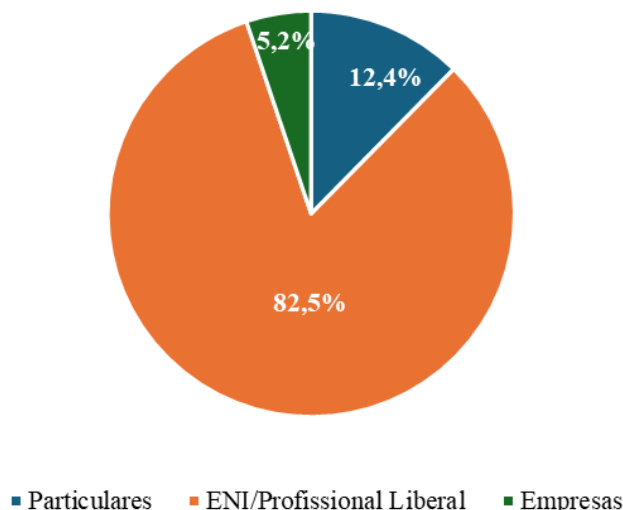
Figura 5. Volume de crédito bruto concedido pela agência da Lomba da Maia



Fonte: Certificação de crédito da CCAM (2024)

Importa, ainda, analisar o volume de crédito bruto concedido no balcão da Lomba da Maia, por tipo de clientes, no primeiro semestre de 2024. Através da Figura 6, é possível verificar que a maior parte do volume de crédito bruto concedido destinou-se aos clientes ENI, representando 82,5%. De seguida, surgem os clientes particulares (12,4%). Conclui-se, assim, que os clientes empresa têm uma representação mais reduzida (5,2%) no volume total de crédito bruto concedido pela agência, no período em estudo. No total, a agência da Lomba da Maia concedeu um volume de crédito bruto de, aproximadamente, 842 mil euros, no primeiro semestre de 2024.

Figura 6. Volume de crédito bruto concedido, por tipologia de clientes



Fonte: Certificação de crédito da CCAM (2024)

3.5. Produtos e Serviços oferecidos pelo Grupo CA e pela CCAM

Nos dias de hoje, é improvável que os indivíduos não tenham acesso aos produtos e serviços financeiros, dado que, regra geral, possuem uma conta bancária para realizar as operações indispensáveis do dia-a-dia, nomeadamente, receber o ordenado ou as pensões, efetuar depósitos, e realizar transferências ou pagamentos. Neste sentido, o Grupo CA, e consequentemente a CCAM, apresentam uma vasta gama de produtos de crédito para todos os segmentos ajustados às condições locais, oferecendo o melhor de si aos seus clientes, promovendo uma progressão/evolução na instituição e no meio envolvente.

Com base no *site* oficial do Grupo CA, enumeram-se, de seguida, os produtos e serviços oferecidos (Crédito Agrícola, 2024).

3.5.1. Contas de Depósito à Ordem

De acordo com o BdP, uma conta bancária é um produto financeiro de depósito disponível numa instituição financeira ou banco devidamente habilitado (Banco de Portugal, 2022). Em Portugal, as contas bancárias são identificadas pelo número de conta ou pelo IBAN (International Bank Account Number).

Neste sentido, o Grupo CA e a CCAM oferecem as seguintes contas à ordem:

- **Conta 1,2,3:** destina-se a crianças e jovens até aos 12 anos inclusive, que estão sujeitas à representação legal do menor. O montante mínimo de abertura é €50, estando isenta de despesas de manutenção. Por se tratar de uma conta para menores de idade não conferem direito à aquisição de cheques nem de cartões bancários. No dia em que o titular perfizer 13 anos, o saldo integral da conta 1,2,3 é automaticamente transferido para uma conta Befree.
- **Conta Befree:** indicada para adolescentes dos 13 aos 17 anos inclusive, mas carece de um representante legal. Assemelha-se à conta anterior, mas com a particularidade de o titular poder usufruir de um cartão de débito recarregável. O saldo desta conta é transferido para uma conta SuperJovem quando o titular atingir a maioridade.
- **Conta SuperJovem:** aconselhada para jovens adultos com idades compreendidas entre os 18 e 30 anos, inclusive. Esta modalidade de depósito é remunerada por escalões e possibilita o acesso a um limite de crédito sob a forma de desconto autorizado. Encontra-se isenta de despesas de manutenção e permite a utilização de cartões e transferências bancárias. Sem montante mínimo de abertura. Quando o titular atingir os 31 anos, o saldo desta conta converte-se numa conta de Depósitos à Ordem Particulares ou Completa.
- **Conta à Ordem Particulares:** destina-se a clientes com mais de 31 anos. Não é remunerada e está sujeita a despesas de manutenção de conta com periodicidade trimestral, salvo se o(s) titular(es) tiver(em) um património financeiro igual ou superior a €12.500 ou se o(s) titular(es) apresentar(em) um documento que comprove a situação de reformado. Esta conta viabiliza um descoberto autorizado, desde que o titular domicilie o seu salário ou dê uma ordem de transferência permanente, assim como a todos os possíveis instrumentos de pagamento.
- **Conta CA Gestão:** destina-se a jovens com idade igual ou superior a 18 anos, com um montante mínimo de abertura de €490, e pode ser movimentada por meio dos serviços *online*, de depósitos, de transferências bancárias ou de cheques. A esta conta à ordem está associada uma Poupança Gestão. Cumulativamente, permite o acesso a um limite de crédito para gerir as necessidades líquidas.
- **Conta Serviços Mínimos Bancários (SMB):** dá acesso a um conjunto de produtos e serviços bancários a custos reduzidos. Esta não tem um montante

mínimo de abertura, podendo ser movimentada através de depósitos, de levantamentos, de pagamentos ou dos serviços *online*. Segundo Banco de Portugal, 2024, a conta de SMB é destinada a clientes particulares, Empresários em Nome Individual (ENI) ou Profissionais Liberais, residentes e não residentes, que se enquadrem nas condições exigidas pelo Banco de Portugal, isto é:

- Não sejam titulares de conta de depósito à ordem em todo o sistema bancário nacional; ou
 - Sendo titulares de uma única conta de depósito à ordem solicitem a sua conversão para uma conta de SMB; ou
 - Sendo titulares de uma única conta de depósito à ordem tenham sido notificados do seu encerramento; ou
 - Sendo titulares de outras contas de depósito à ordem pretendam ser co-titulares de uma conta de SMB titulada por uma pessoa singular que tenha mais de 65 anos ou apresente um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60% (devidamente comprovado por entidade competente); ou
 - Sendo co-titular de uma conta de SMB com uma pessoa singular que tenha mais de 65 anos ou que apresente um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60% (devidamente comprovado por entidade competente) pretenda ser titular de uma conta de SMB.
- **Conta Negócio:** especialmente vocacionada para os ENI's, mas pode destinar-se às empresas. É uma conta que está sujeita a despesas de manutenção e para a sua abertura não existe um montante mínimo. Esta pode ser movimentada pelo titular, através de cheques, transferências a crédito ou a débito, ordens permanentes ou pontuais, depósito de numerário ou valores, levantamento de numerário, cartão de débito ou por serviços *online*.

3.5.2. Contas Depósito a Prazo e Contas Poupança

Um depósito a prazo é um produto bancário em que os clientes depositam os seus recursos no banco, sob determinadas condições, e este está obrigado a devolver ou restituir o capital dos clientes, no final do prazo estipulado, mediante o pagamento de uma remuneração designada de juro (Banco de Portugal, 2024).

Os depósitos a prazo no Grupo CA e na CCAM destinam-se a clientes particulares, ENI e empresas. Estes podem ser:

- **Depósitos a Prazo Normal:** são contas de curto prazo sem risco, cujas entregas e mobilizações de fundos (sem penalização) só são possíveis na data do seu vencimento. Estas contas permitem prazos de 30, 60, 90, 120, 183 dias ou 1 ano. Podem ser constituídas com apenas 250€ e se o cliente optar pela sua renovação automática, o depósito a prazo renova-se pelo mesmo período. Importa referir que este permite reforços na data do vencimento, com um mínimo de 250€. Ainda, o cliente pode escolher se prefere capitalizar ou não os juros.
- **Depósitos a Médio e Longo Prazo de Taxa Fixa:** são contas que, como o próprio nome indica, possuem prazos mais alargados, entre 3 e 8 anos, sem risco, que só permitem a mobilização do saldo (sem penalização) no seu vencimento. Têm a particularidade de permitir ao cliente receber os juros com uma periodicidade inferior à do prazo total da aplicação. São constituídas com o mínimo de 1.250€ e não permitem reforços.
- **Super Depósito Crescente e Super Depósito Crescente Mais:** a conta Super Depósito Crescente auferem um prazo de 2 anos (8 trimestres), com a atribuição de prémios de permanência e pagamento de juros trimestral, enquanto, o Depósito Crescente Mais tem um prazo de 3 anos (6 semestres) e a atribuição dos prémios de permanência e o pagamento de juros ocorrem semestralmente. Qualquer um destes depósitos poderá ser constituído com um montante mínimo de 500€. Estas contas não permitem reforços, contudo, poderão ser efetuados levantamentos sem penalizações nas datas de pagamento de juros. São produtos sem risco e com taxas crescentes, premiando a fidelidade do cliente.
- **Depósitos a Prazo L, XL e XXL:** são contas de curto e médio prazo sem risco, cujas entregas só são possíveis na data do seu vencimento e cujas mobilizações antecipadas são permitidas sem penalização, nas datas de pagamento dos juros.

Os prazos estão compreendidos entre 1, 2 ou 3 anos. Podem ser constituídas com 2.500€ e se o cliente optar pela renovação automática da conta, esta permite reforços na data do vencimento com um montante mínimo de 1.000€.

- **Depósito a Prazo Rende Já:** depósito sem risco, com garantia de capital e que paga os juros na data da constituição. Os prazos estão compreendidos entre 92 dias ou 3 meses e 183 dias ou 6 meses. O montante mínimo de abertura é de 500€, não permite reforços e o depósito liquida na data de vencimento.
- **DP Net Super:** depósito sem risco e com garantia de capital. Este produto é de movimentação e constituição exclusiva dos serviços *online*, devendo essa constituição verificar-se no prazo máximo de 3 meses a contar da data de adesão aos serviços *online*. O montante mínimo de abertura é de 500€ e o montante máximo de 15.000€, por um prazo de 92 dias.
- **DP Net:** este produto é também de movimentação e constituição exclusiva através dos serviços *online*. Os prazos estão compreendidos entre 31 dias, 92 dias, 183 dias e 366 dias. O montante mínimo de abertura é de 250€ e o montante máximo é de 200.000€.

Por sua vez, a conta poupança é uma conta bancária destinada a clientes que desejam investir o seu capital, ou seja, os clientes vão depositando, periodicamente, um determinado montante monetário, com a intenção de render juros (Banco de Portugal, 2024). Este tipo de conta permite aos clientes efetuarem reforços, funcionando como uma espécie de mealheiro. O Grupo CA e a CCAM oferecem uma variedade de tipologias deste produto, nomeadamente:

- **Poupança Cristas:** destina-se a crianças até aos 12 anos, titular de uma Conta 1,2,3. Esta tem um prazo de 5, 7 ou 10 anos e requer um montante mínimo de abertura de 10€. Os reforços têm de ser, no mínimo, de 10€ com uma frequência diária, semanal, quinzenal, mensal, trimestral, semestral ou anual. A frequência e o valor dos reforços podem ser alterados a qualquer momento. Os juros são pagos anualmente, sendo capitalizados automaticamente.
- **Poupança Futuro:** destinada a clientes jovens, com idades compreendidas entre os 12 e os 18 anos. É uma poupança de um ano, renovável automaticamente por igual período, com um montante mínimo de abertura de 25€, que pode ir até aos

50.000€. O montante mínimo de reforço exigido é de 10€, e os juros são pagos automaticamente.

- **Poupança Geração Jovem:** destina-se a jovens até aos 30 anos inclusive, onde o prazo pode variar entre os 6 meses ou 1 ano, renovável automaticamente por igual período e com capitalização opcional de juros. Pode ser subscrita com apenas 100€ e permite reforços, sempre que o cliente desejar, com um montante mínimo de 25€.
- **Poupança-Habitação Jovem:** aplica-se a jovens até aos 30 anos, que contratem esta aplicação financeira por o prazo de 1 ano, renovável automaticamente por igual período. A finalidade desta conta é direcionada à poupança para habitação, ou seja, para a aquisição, construção, beneficiação ou ampliação de um prédio ou fração para habitação própria permanente ou arrendamento. Esta pode ser subscrita com um montante mínimo de abertura de 50€ e permite reforços, no mínimo, de 25€.
- **Poupança My Project:** foi criada a pensar nos clientes que personalizam os seus objetivos e pretendem um acompanhamento à sua concretização, podendo ser ajustada de acordo com os seus objetivos. Esta conta permite que seja o cliente a definir qual o montante que quer atingir e qual o prazo que deseja. Pode ser constituída com um montante mínimo de 25€ e os reforços são aceites a partir de 10€.
- **Poupança Máxima ou Máxima Tradição:** direcionadas aos clientes com idade superior a 18 anos, por um prazo de 6 meses ou 1 ano, renovável automaticamente por igual período e com capitalização na data de renovação do depósito. Ambas são constituídas com 250€ e permitem reforços adicionais.
- **Poupança Reforma:** tem a duração entre 6 meses e 1 ano, com renovação automática por igual período, em que os juros poderão ser capitalizados ou não consoante a preferência do cliente. Esta destina-se a reformados, cuja pensão mensal não exceda, no momento da sua constituição, o triplo do salário mínimo nacional, incluindo os emigrantes que auferam pensões vindas do estrangeiro. Esta pode ser constituída com um montante mínimo de 50€ e um montante máximo de 10.500€.

- **CA Reforma Mais:** é uma poupança até à idade da reforma, ideal para os clientes tolerantes ao risco. É um dos três fundos de Pensões Abertos, que não tem qualquer garantia do capital investido. É um complemento que permite manter ou definir o nível de vida no Fundo por apenas 25€/mês e cada reforço tem de ser no mínimo de 180€.
- **CA Reforma Segura:** é semelhante à poupança CA Reforma Mais, com a diferença de que esta é ideal para os clientes com um perfil de risco reduzido.
- **CA Reforma Tranquila:** esta poupança tem as mesmas condições que a CA Reforma Segura e CA Reforma Mais, tendo uma tolerância média ao risco.

3.5.3 Principais Produtos de Crédito

O Grupo CA e a CCAM disponibilizam uma vasta gama de produtos de crédito adaptados às necessidades dos seus clientes, para todos os segmentos, e concedíveis aos clientes particulares, ENI's e empresas.

Deste leque fazem parte os cartões de crédito, o crédito pessoal, o crédito ao consumo, o crédito à habitação, o crédito ao investimento, entre outros.

3.5.3.1 Cartões de Crédito

Os cartões de crédito são uma prática cada vez mais comum entre os clientes, uma vez que permitem a aquisição de bens ou utilizar serviços, em Portugal e no estrangeiro, sem a necessidade de liquidação imediata, ainda que sujeito a um limite de crédito. Esta modalidade está disponível para os clientes que apresentem estabilidade económica e financeira, assim como um histórico bancário sem incidentes (CCCAM, 2015).

Apesar das taxas de juro, nesta modalidade de crédito, serem elevadas comparativamente com outros instrumentos de crédito, o facto de a liquidação só ocorrer após o término do período e poder ser parcial, torna-a atrativa para um determinado leque de clientes. O Grupo CA e a CCAM têm para oferecer os seguintes cartões de crédito:

- **CA Dedicado (Figura 7):** é um cartão aceite em todo o mundo e, se for utilizado em compras de pelo menos 10.000€, tem direito à anuidade gratuita, à assistência médica e à assistência técnica ao domicílio. Este permite efetuar levantamentos a crédito e a débito a partir do saldo disponível na conta à ordem e tem as seguintes

vantagens: máxima flexibilidade; versatilidade; descontos em gasolinhas; pacote de cobertura de seguros; e crédito sem juros a 50 dias.

Figura 7. Cartão de Crédito CA Dedicado



Fonte: Site Institucional Crédito Agrícola (2024)

- **CA & Companhia (Figura 8):** este cartão tem inúmeras vantagens associadas, nomeadamente, possibilita a existência de um saldo creditício numa loja à escolha do cliente; crédito imediato na Rede Visa; poupança; flexibilidade; e crédito sem juros entre os 20 e os 50 dias.

Figura 8. Cartão de Crédito CA & Companhia



Fonte: Site Institucional Crédito Agrícola (2024)

- **CA Mulher (Figura 9):** aceite em todo o mundo, este cartão foi criado a pensar nas necessidades e desejos das mulheres. Este oferece crédito sem juros até 50 dias, descontos comerciais até 70%, descontos em combustíveis, flexibilidade e vales de descontos em programas turísticos e/ou estadias.

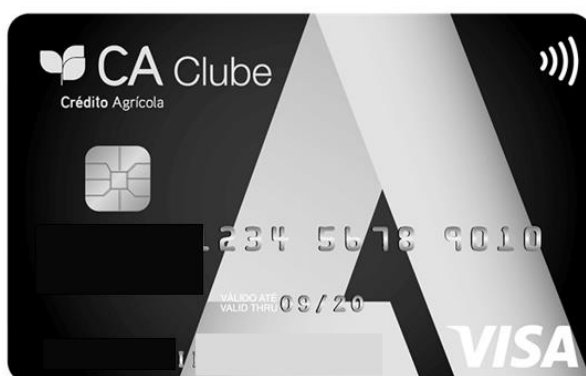
Figura 9. Cartão de Crédito CA Mulher



Fonte: Site Institucional Crédito Agrícola (2024)

- **CA Clube A - Crédito Particular (Figura 10):** este cartão é disponibilizado apenas aos Associados da CCAM, oferecendo vantagens e benefícios em produtos Crédito Agrícola e parceiros CA Clube. Este não tem qualquer comissão de disponibilização de cartão e oferece crédito sem juros até 50 dias, podendo ser usado como meio de pagamento.

Figura 10. Cartão de Crédito Clube A

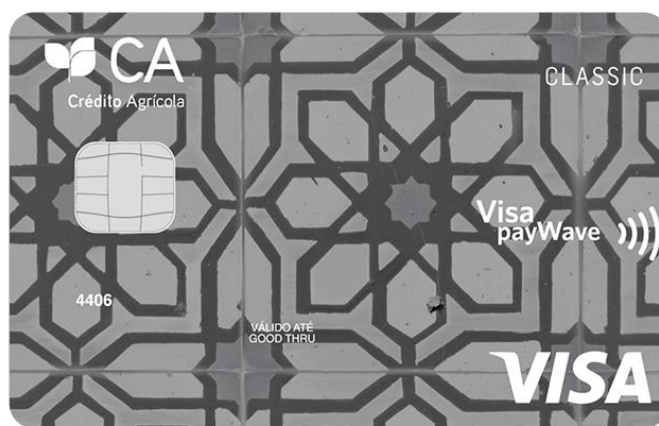


Fonte: Site Institucional Crédito Agrícola (2024)

- **Cartão Classic (Figura 11) e Cartão CA Premier (Figura 12):** estes cartões podem ser utilizados nos estabelecimentos comerciais portugueses e estrangeiros, conseguindo o cliente optar pela data que pretende desembolsar a prestação. São cartões de fácil utilização e concedem crédito até 50 dias, sem juros. O cliente

pode alterar, a seu pedido em qualquer balcão, o pagamento do valor total das transações efetuadas para pagamento a prestações, bem como pode, ainda, escolher o método de transferência automática para o seu limite adicional, caso o limite do cartão não seja suficiente. Consente, também, que sejam feitos levantamentos, diretamente da conta de depósito à ordem, sem qualquer taxa adicional.

Figura 11. Cartão de Crédito Classic



Fonte: Site Institucional Crédito Agrícola (2024)

Figura 12. Cartão de Crédito Premier



Fonte: Site Institucional Crédito Agrícola (2024).

3.5.3.2 Crédito Pessoal

Segundo Moreira (2011), o crédito tornou-se num instrumento financeiro comum, representando cada vez mais uma constante no começo de vida dos indivíduos. O crédito pessoal é uma operação de curto e médio prazo, destinada a clientes particulares em que para ter acesso ao mesmo, não é exigida uma garantia real associada ao contrato, mas sim uma livrança subscrita pelos mutuários, sendo geralmente a capacidade de reembolso do cliente a única forma de assegurar o cumprimento das responsabilidades creditícias (Instituto de Formação Bancária, 2018b).

No âmbito do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, os contratos de crédito que se incluem neste regime são:

- Os empréstimos a particulares de montante entre os 200 e os 75.000€ que não sejam garantidos por hipoteca ou outro direito sobre imóvel;
- As ultrapassagens de crédito, mesmo que de montante inferior a 200€;
- Os empréstimos destinados à realização de obras em imóveis, sem garantia hipotecária ou outro direito sobre coisa imóvel, mesmo que de montante superior a 75.000€.

Segundo Banco de Portugal, 2024, na solicitação desta tipologia de crédito, os colaboradores devem obter por parte do cliente os seguintes elementos e, se aplicável, a apresentação da documentação que os suporta:

- a) Finalidade do crédito;
- b) Informação relativa ao cliente (dados financeiros ou contabilísticos);
- c) Montante a financiar;
- d) Prazo de financiamento;
- e) Garantias;
- f) Condições de reembolso da operação;
- g) Preço da operação (taxas aplicáveis e comissões);

Depois de recolhidas as informações, compete à área comercial efetuar uma triagem inicial do risco, remetendo para a fase seguinte apenas as operações de crédito viáveis do ponto de vista comercial e do ponto de vista do risco de crédito. Isto é, tendo em conta os montantes solicitados, prazo, garantias, e os limites legais da operação (*Debt service-to-income* (DSTI) $\leq 50\%$ e taxa de esforço $< 50\%$).

No Grupo CA e também na CCAM, as modalidades mais comuns para o crédito pessoal abrangem, normalmente, o crédito ao consumo, o crédito ao ensino, o crédito aos eletrodomésticos, o crédito aos automóveis e outros veículos, o crédito ao mobiliário, e o crédito à saúde.

Quanto aos custos associados ao crédito pessoal, estes incluem o imposto de selo sobre a utilização (que se aplica sobre o valor financiado), o imposto de selo sobre as comissões, e o imposto de selo sobre os juros. Considera-se, ainda, o seguro de vida, que é obrigatório (exceto nos créditos garantidos com penhor de aplicações financeiras) e que assegura o pagamento do valor em dívida, em caso de morte ou de invalidez absoluta ou definitiva dos proponentes. O cliente tem a possibilidade de, adicionalmente, contratar um seguro de proteção ao crédito, mas este é facultativo. O seu objetivo é o de garantir o reembolso das prestações em caso de incapacidade temporária absoluta para o trabalho (por doença ou acidente), desemprego involuntário, salários em atraso (para trabalhadores por conta de outrem) e em caso de hospitalização (trabalhadores por conta própria).

3.5.3.3. Crédito à Habitação

O crédito à habitação é um financiamento de longo prazo para clientes particulares destinado à aquisição ou construção de habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento. Inclui, ainda, os contratos de crédito destinados à aquisição ou manutenção de direitos de propriedade sobre terrenos ou edifícios já existentes ou projetados e o crédito para pagamento do sinal devido no âmbito da futura aquisição de imóvel para habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento. Este tipo de crédito apresenta menor risco dada a existência de uma garantia real associada (Instituto de Formação Bancária, 2018b).

Além do crédito à habitação, existem outros créditos hipotecários, celebrados com consumidores e que estão sujeitos às regras do crédito à habitação. Assim, estão abrangidos por estas regras (Instituto de Formação Bancária, 2018b):

- Os contratos de crédito que, não correspondendo a um crédito à habitação, estejam garantidos por hipoteca ou por outra garantia equivalente habitualmente utilizada sobre imóveis, como é o caso do crédito consolidado ou do crédito em que não esteja definido o fim a que se destina a quantia mutuada;

- A locação financeira de bens imóveis para habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento.

Quando um cliente pretende contratar um crédito à habitação, é solicitado a este um conjunto de informações indispensáveis para a análise ao pedido e que, em regra, se traduz no preenchimento de uma minuta de proposta de crédito. Alguns destes dados terão de ser comprovados, sendo disponibilizada ao cliente a listagem dos documentos que deverão acompanhar a proposta de crédito.

Embora os procedimentos possam ser diferentes de banco para banco, existem documentos que são comuns para a formalização do pedido de crédito à habitação, sem os quais não haveria viabilidade de concretizar a operação (Instituto de Formação Bancária, 2018b):

- a) Proposta e Anexo à proposta (emitidos automaticamente);
- b) Informação relativa ao cliente (IRS e Nota de Liquidação; últimos 3 recibos de ordenado; contrato de trabalho ou declaração da entidade patronal);
- c) Informação da Central de Responsabilidades do Crédito (CRC) do BdP;
- d) Caderneta Predial, Certidão Matricial ou Modelo 1 do IMI;
- e) Certidão da Conservatória do Registo Predial;
- f) Planta do Andar ou Projeto Aprovado e Planta de Localização;
- g) Alvará de Licença Camarária;

No caso de o contrato ser para a aquisição de habitação deverão ser acrescidos a licença de utilização/habitabilidade, o certificado energético e da qualidade do ar interior, o contrato de promessa de compra e venda ou declaração de venda, e o relatório de avaliação do bem imóvel. Por outro lado, se o contrato for direcionado para a aquisição e construção/obras devem, ainda, ser entregue ao banco o projeto aprovado ou a licença de construção, e os orçamentos.

Mediante a recolha dos elementos e documentos necessários é efetuada a análise da capacidade financeira dos clientes, de acordo com a política interna do banco. O valor de avaliação que vier a ser atribuído ao imóvel vai permitir calcular o *Loan to Value* (LTV) e determinar se o pedido de crédito se enquadra dentro do montante máximo de financiamento definido pela instituição (Instituto de Formação Bancária, 2018b).

Atendendo ao que foi dito, constata-se que o crédito à habitação é uma tipologia de crédito hipotecário muito competitivo, pois consegue fidelizar os clientes a um determinado banco durante vários anos. Assim, o Grupo CA e a CCAM, têm efetuado

esforços para conseguir atrair novos clientes, com várias campanhas publicitárias, tais como “CA Soluções de Crédito à Habitação – Não te preocupes com o spread nos primeiros 2 anos do contrato” (Crédito Agrícola, 2024b).

3.5.3.4. Crédito ao Investimento

O crédito bancário ao investimento é uma das principais fontes de financiamento para as empresas em Portugal que desejam expandir as suas operações, inovar, modernizar as suas infraestruturas, ou realizar qualquer tipo de investimento de médio e longo prazo que possibilite a sua entrada em novos mercados. Este tipo de crédito é oferecido principalmente pelos bancos comerciais e cooperativas de crédito (Mendes, 2013; Tavares et al., 2015; Barbosa & Pinho, 2016).

De acordo com Barbosa e Pinho (2016), em Portugal, o crédito bancário é determinado pela dimensão das empresas e pelos ativos fixos tangíveis que possuem. Os autores referem também que as Grandes Empresas portuguesas, especialmente aquelas com presença internacional e histórico financeiro sólido, têm mais facilidade para obter crédito em condições favoráveis. Por outro lado, as Pequenas e Médias Empresas (PMEs), que constitui a maioria do tecido empresarial português, enfrentam mais dificuldades no acesso ao crédito, muitas vezes devido à perceção de maior risco de crédito por parte das instituições financeiras.

Álvarez-Botas e González (2021) referem que o histórico financeiro sólido das empresas tende a aumentar as possibilidades de obterem mais financiamento no futuro, fruto do aumento de confiança por parte dos bancos.

No Grupo Crédito Agrícola, e em especial na CCAM, o crédito bancário ao investimento pode assumir diversas formas, cada uma adaptada às necessidades específicas das empresas e à natureza do projeto de investimento. As formas mais comuns incluem:

- **Empréstimos de médio e longo prazo:** Estes são os créditos mais utilizados para o financiamento de projetos de investimento de maior envergadura. Normalmente, têm prazos de reembolso que variam entre cinco e quinze anos, dependendo do montante do empréstimo e do tipo de investimento a ser realizado. As taxas de juro podem ser fixas ou variáveis, sendo estas últimas frequentemente indexadas à Euribor, que reflete a taxa de juro de referência na zona euro. A vantagem deste tipo de financiamento é que permite

às empresas distribuir o custo do investimento ao longo de vários anos, sem comprometer excessivamente o seu fluxo de caixa no curto prazo.

- **Linhas de crédito específicas:** Linhas de crédito bancário ao investimento criadas para responderem às necessidades específicas de cada setor de atividade. A título de exemplo, existem linhas de crédito destinadas à modernização industrial, à eficiência energética, à transição digital e à agricultura. Em muitos casos, estas linhas são promovidas com o apoio das Sociedades de Garantia Mútua, que garantem que os bancos recebem até 80% do montante concedido em caso de incumprimento por parte do mutuário. Este procedimento torna o financiamento mais acessível e com condições mais atrativas.

- **CA Leasing para equipamentos:** Pode ser utilizado para adquirir diversos tipos de equipamentos, designadamente: tratores, autocarros, camiões, máquinas industriais ou agrícolas, retroscavadoras, gruas, entre outros. No final do contrato de leasing, a empresa pode optar por adquirir o bem pagando o seu valor residual. Esta modalidade permite que as empresas consigam aceder a tecnologia de ponta e, ainda, renovem os seus ativos com um menor impacto financeiro imediato.

Para obter um crédito junto da CCAM, as empresas precisam de apresentar um conjunto de documentos que comprovem a sua viabilidade financeira e a capacidade de cumprirem com as obrigações. Estes documentos são essenciais para que seja avaliado o risco de conceder o crédito e para que os decisores tomem uma decisão informada. Neste sentido, em primeiro lugar, são necessários documentos legais e institucionais, como a Certidão Permanente, que comprova o registo da empresa, e o Contrato Social, que define as participações e os termos da constituição do negócio. Adicionalmente, é exigido que a empresa apresente as Certidões de Não Dívida à Segurança Social e Finanças, provando que está em dia com as suas obrigações fiscais e contributivas. Além disso, as empresas precisam de entregar a declaração do Registo Central do Beneficiário Efetivo, de modo a ser possível identificar todas as pessoas que controlam a empresa. As demonstrações financeiras são outro pilar essencial na documentação a apresentar. O banco precisa de consultar o Balancete mais recente, bem com todo o seu historial do ponto de vista da situação financeira da empresa. Para tal, é necessário que as empresas apresentem a Informação Empresarial Simplificada (IES) dos últimos exercícios económicos. Para além disso, é, ainda, solicitado ao cliente a Declaração de Início de Atividade, as faturas pró-forma e os orçamentos.

No entanto, para projetos de maior dimensão (normalmente acima dos 500.000€), é necessário que as empresas apresentem um Plano de Negócios que suporte o pedido de financiamento. Nele, a empresa deve incluir um Resumo Executivo que descreva a sua missão e visão, bem como os objetivos financeiros e projeções para os próximos anos. Deve, ainda, apresentar uma Análise de Mercado e um Plano de Investimento, de modo a ser mais uma ferramenta que permite aos decisores entenderem se o negócio é viável.

Para terminar o processo, são solicitadas garantias para que os créditos possam ser aprovados. Estas podem incluir a hipoteca de imóveis, de veículos ou outros bens que a empresa detenha. Também pode ser exigida a assinatura de fiadores ou avalistas, que se comprometem a cobrir a dívida, em caso de incumprimento por parte da empresa.

No presente capítulo, foi possível constatar que a CCAM, bem como o Grupo CA, pertencem ao setor cooperativo, pelo que têm uma forma diferente de atuar no mercado. Ambos primam pela proximidade, não visando apenas a maximização do lucro. Por isso, os produtos e os serviços oferecidos são personalizados e direcionados às necessidades dos clientes. Assim, cada modalidade de crédito concedido tem requisitos documentais rigorosos, que visam assegurar a capacidade de reembolso e o possível cumprimento das obrigações financeiras, salvaguardando o banco de um risco de crédito acrescido.

CAPÍTULO IV – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO

Este capítulo tem o objetivo de apresentar as atividades profissionais desenvolvidas ao longo do estágio, que decorreu na Caixa de Crédito Agrícola Mútuo dos Açores, C.R.L., ao abrigo do programa Estagiar L, na agência da Lomba da Maia, sob a orientação do responsável de agência Sr. Manuel Medeiros.

As tarefas executadas incidiram, sobretudo, em atividades na tesouraria da agência, pelo que será feito o relato dos procedimentos necessários à de depósitos em numerário e cheques, realização de levantamentos ao balcão e pagamentos de cheques SICAM, requisição de cartões e cheques bem como a gestão da ATM.

Para além das tarefas já referidas, foram, também, executadas outras, como a abertura de contas de depósitos à ordem; a constituição e liquidação de depósitos a prazo e poupanças, processamento de documentos na plataforma Edoc, a concessão de acessos *online* aos clientes e, por fim, acompanhamento à concessão de crédito pessoal.

4.1. Tesouraria da agência

Nas tarefas de caixa, há vários movimentos específicos e de carácter diário que são realizados através das plataformas informáticas “SIBAL” e “PROFILE”.

4.1.1. Entrega para depósitos

No que concerne à entrega para depósitos, esta é a que mais se realiza a partir da plataforma SIBAL.

Para efetuar o preenchimento do depósito, é pedido ao cliente/depositante uma prova de como titular da conta, como por exemplo, o cartão de multibanco, o BI ou o NIF, de modo a identificar a conta e também por uma questão de segurança, para que não existissem dados incorretos no depósito.

Neste sentido, o depósito pode ser feito em numerário, em cheques ou ambos. Cada operação realizada ao balcão tem um código de operação que é introduzido no sistema, de forma a permitir a concretização da operação. A título exemplificativo, ao ser apresentado um depósito é introduzido no sistema o código 1005, que, posteriormente, permite a introdução da conta e a especificação do montante a ser depositado e/ou respetivo(s) cheque(s).

O numerário é, então, conferido manualmente e com a máquina recirculadora, para possível detecção de notas falsas/contrafeitas. É de referir que nos cheques é necessário fazer a leitura da linha de ótica, de forma a ficar registado os elementos do cheque, tais como o número do cheque e o seu tipo, sendo que o mais comum é o cheque do tipo 22+. Em todos os cheques depositados, deve ser registado no seu verso a respetiva conta.

O depósito em numerário, quando realizado na conta de terceiros, ou seja, quando a pessoa que está a depositar não consta como titular, representante ou procurador da conta, torna-se necessário identificar o indivíduo, nomeadamente o nome completo e o número de Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade.

Para que o depósito fique completo, imprime-se o documento comprovativo, assinado pelo colaborador e, posteriormente, pelo cliente, ficando este com o duplicado do documento e a IC com o documento original.

4.1.2. Ordens de Levantamento e Pagamento de Cheque

Uma outra operação de grande importância são as ordens de levantamento. Para que tal operação ocorra, deve-se verificar a titularidade da conta, nomeadamente se é cliente, titular, representante legal (caso se trate de um menor), ou procurador na conta de depósito à ordem, pedindo a identificação deste e verificando as regras de movimentação (se a conta obrigada a duas assinaturas, por exemplo). De seguida, procede-se ao levantamento, caso o valor solicitado esteja disponível. Posteriormente, o cliente deve assinar o talão de levantamento consoante a assinatura presente na ficha de abertura de conta e dá-se a entrega do numerário ao cliente.

Quanto à operação pagamento de cheque SICAM foi, também, realizada durante o estágio. Além de todo o processo enunciado para a ordem de levantamento, aquando de um pagamento de cheque, confirma-se a assinatura de quem o emitiu, através da ficha de assinaturas que consta na ficha de assinaturas da base de dados da plataforma Sibal. Caso a assinatura não conste na plataforma, é imprescindível confirmar no arquivo existente. Se eventualmente a conta pertencer a outra agência e a assinatura não conste na base de dados, o cheque é digitalizado e enviado para agência responsável de modo a existir a conferência de assinatura. Assim, existindo tudo em conformidade, procede-se ao pagamento do respetivo montante.

4.1.3. Fecho de Caixa

Ao final do dia, e antes do fecho de caixa, é feita a captura de imagem e arquivo dos cheques recebidos ao longo do dia. De seguida, são emitidos a remessa de normalizados e respetiva listagem de cabeça de lote, indicando neste documento o número de cheques, o valor total dos mesmos e o dia da remessa. Há uma máquina específica que capta as imagens dos cheques, que, em conjunto com a aplicação informática Quiosque envia, via eletrónica, as imagens dos cheques para a compensação.

Relativamente ao fecho do caixa, primeiramente há a contagem de numerário existente em caixa e separação de notas aptas e não aptas, sendo posteriormente realizada uma remessa para a tesouraria com o numerário que atinja o limite de €5.000.

De seguida, o fecho de caixa é efetuado, sendo registado no SIBAL, o numerário (notas e moedas) que permaneceram após a remessa. Após concluído o fecho de caixa, o colaborador procede à verificação dos valores de remessa, bem como à contagem da existência em cofre, concluindo o fecho da tesouraria.

Por fim, o fecho do caixa é efetuado, com supervisão do responsável da agência, contando todo o numerário existente e, posteriormente, é confirmado de modo a perceber se o fecho de caixa fora feito com sucesso.

De seguida, e não existindo anomalias, é feito o fecho do balcão.

4.1.4. Pagamento de Taxa Social Única e pagamentos ao Estado

Uma das atividades realizadas, foram os pagamentos de TSU (Taxa Social Única), e pagamentos ao Estado. Estes pagamentos são realizados na plataforma SIBAL, na área de tesouraria ao balcão, que serve não só para realizar transações como depósitos, levantamentos e outros pagamentos, como os referidos anteriormente.

As transações dos pagamentos referidos, estão no menu de depósitos e recebimentos. Para realizar estas operações é necessário o número de conta do cliente, o número de identificação fiscal, o valor do pagamento e a referência do mesmo, para que se possa concretizar os respetivos pagamentos.

4.1.5. Requisição de cartões e cheques

Outra atividade desenvolvida, prendeu-se com a necessidade de atribuir aos clientes um novo cartão, de crédito ou de débito, ou até mesmo substituição do mesmo, dando todas as informações acerca da funcionalidade dos diferentes cartões e dos custos associados.

Neste sentido, consoante o pedido do cliente, era impresso o respetivo formulário de modo a criar um pedido de emissão do cartão ou até mesmo a sua substituição. Desta forma, também era possível anular os cartões, quando os clientes o tinham na sua posse e o entregavam no balcão, quando não pretendiam o cartão ou queriam encerrar a conta. Para além disso, procedeu-se também ao cancelamento de cartões, quando o banco não ficava com o cartão na sua posse, em caso de extravio, perda ou roubo. Nestas situações, os cartões são colocados na Lista Negra.

Foi, também, realizada a requisição de cheques, que é um meio de pagamento ainda bastante utilizado por clientes mais tradicionais. Um cheque é um título de crédito que tem de conter a palavra “cheque”, a quantia a pagar, o nome do banco sacado, o lugar do pagamento (não é obrigatório), a data e lugar (não é obrigatório) onde foi emitido e a assinatura do sacador. Em qualquer conta à ordem, o cliente pode movimentar cheques, desde que o seu saldo médio assim se justifique e os seus titulares não estejam proibidos do seu uso pelo Banco de Portugal.

Assim, existem vários tipos de cheques, tais como: cheque cruzado, cheque não cruzado, cheques à ordem e não à ordem, cheque bancário e cheque visado.

Cheques cruzados: cheques com duas linhas oblíquas antecédidas da linha onde se escreve o destinatário, designando obrigatoriedade de depósito, não podendo, portanto, levantar o montante;

Cheques não cruzados: cheques que podem ser pagos aos destinatários, no balcão, não sendo obrigatório o seu depósito;

Cheques à ordem: cheques que permitem o endosso, sendo possível a sua transmissão;

Cheques não à ordem: cheques não endossáveis, não permitindo a sua transmissão;

Cheque bancário: cheques emitidos por uma instituição de crédito, por intermédio de uma conta do próprio banco, para favorecer um terceiro a pedido do cliente. Este tipo de cheque tem uma garantia de saldo, sendo definido de uma forma clara qual é o beneficiário do mesmo;

Cheque visado: corresponde a um tipo de cheque do cliente bancário, onde a instituição bancária se certifica de que a conta de onde será debitado o valor exposto dispõe do saldo para pagamento. Nesta tipologia de cheque não é obrigatório apresentar o beneficiário.

Neste sentido, a requisição de cheques pode ser feita através do acesso online, diretamente na ATM ou dirigindo-se ao balcão, sendo, neste último caso, se necessário, emitidos cinco cheques de cada vez no imediato.

Aos clientes que requisitavam os cheques ao balcão, é entregue um impresso próprio para a requisição. Assim, coloca-se o cliente em contexto de modo a confirmar a veracidade dos dados. Aquando do seu preenchimento o cliente deverá:

- Apresentar CC/BI;
- Indicar número de cheques que pretende;
- Local de entrega dos cheques (balcão domicílio do cliente ou outro);
- Número da conta sobre a qual pretende a emissão dos cheques;
- Assinatura(s) do(s) titular(es) da conta (conforme documento de identificação).

Deste modo, aquando da sua receção, os cheques eram confirmados e guardados e a folha de receção arquivada, aguardando que o cliente os viesse levantar.

4.1.6. Gestão da ATM

De forma a satisfazer as necessidades financeiras básicas dos clientes de uma forma segura, rápida e gratuita, como por exemplo, levantamentos de dinheiro, pagamentos de serviços, transferências bancárias, consulta de saldos e movimentos bancários, a CCAM dos Açores, tal como as restantes instituições financeiras, detém uma rede de distribuição de terminais de ATM, da qual é da sua responsabilidade a gestão e o correto funcionamento das mesmas.

Assim, outra atividade desenvolvida relacionou-se com responsabilidade pelo controlo das caixas automáticas de multibanco (ATM), pelo seu carregamento, gestão e manutenção. De referir que o fecho da ATM é um procedimento onde se verificam todos os movimentos realizados desde o último fecho. No fecho da ATM, deve-se verificar as existências nos dispensadores de notas e, após essa verificação, retiram-se os cacifos de modo a proceder-se ao respetivo carregamento. Após o carregamento, os cacifos devem

ser colocados dentro da ATM e devem ser discriminadas a quantidade de notas com que a ATM foi carregada, especificando o número de notas de 10€ e de 20€, sendo o seu limite máximo 60.000,00€. No final deste processo, a ATM deve ser colocada em serviço.

Posto isto, quando os cartões ficam retidos na ATM, deve ser feita a verificação do motivo da sua captura. Caso se encontrem fora da validade, procede-se de imediato à sua destruição. Caso os clientes se desloquem ao balcão para pedir o cartão retido, sendo clientes da instituição, deve-se comprovar com o respetivo Cartão de Cidadão/ Bilhete de Identidade e solicitar a assinatura de uma declaração em como recebeu o cartão.

De seguida, é feita a regularização da situação do cartão, colocando-o em funcionamento normal. Se o cliente for de outra instituição, diferente do CA, devem apresentar o seu documento de identificação e respetiva declaração emitida pelo seu banco, a solicitar a entrega do cartão.

Neste sentido, é importante o funcionamento correto das caixas automáticas e estas devem estar devidamente abastecidas, para que os clientes possam efetuar as operações, evitando as taxas pagas ao balcão, embora estas taxas possam ser contornadas, isentadas, de várias maneiras.

4.2. Abertura de Contas de Depósitos à Ordem

No que concerne à abertura de uma conta de depósitos à ordem, este é um ato primordial para o primeiro contacto do cliente com a instituição de crédito. É no ato de abertura de conta que se dá o início da relação de negócios, em que ambas as partes cumprem um conjunto de deveres e direitos.

De referir que a abertura de conta de um cliente, merece algum cuidado, uma vez que é fulcral prevenir situações de branqueamento de capitais ou financiamento ao terrorismo. Assim, a assistente de clientes deve recolher toda a informação relevante sobre os clientes que pretendam abri-la e, posteriormente movimentá-la.

De forma a assegurar o dever de informação, a estagiária informa o cliente de que dispõe de uma Ficha de Informação Normalizada (FIN), Formulário de Informação do Depositante (FID) e um exemplar das condições gerais. Assim, o cliente antes de celebrar o respetivo contrato, deve conhecer os respetivos custos, remunerações, formas de movimentação, entre outras.

Neste sentido, a FIN informa o cliente sobre a modalidade da conta, meios de movimentação (exemplo: cheques, ordens de transferência e de pagamento, depósito de dinheiro ou valores, CA – Online, entre outras), taxas de remuneração, comissões e despesas a que o cliente está sujeito.

Figura 13. Ficha de Informação Normalizada (FIN)



Ficha de Informação Normalizada para Depósitos
Depósitos à ordem

Designação	DEPÓSITOS À ORDEM PARTICULARES
Condições de Acesso	Pessoas singulares, associados ou não associados, com idade igual ou superior a 18 anos, residentes ou não residentes em Portugal, empresários em nome individual e profissionais liberais desde que para fins pessoais. Podem ainda aceder a esta conta os Patrimónios Autónomos.
Modalidade	Depósito à Ordem.
Meios de Movimentação	Esta conta pode ser movimentada através de: <ul style="list-style-type: none"> - Cheques; - Cheques visados; - Transferências a crédito e débito; - Ordens permanentes e pontuais; - Depósito de numerário ou valores; - Levantamento de numerário; - Cartão de débito CA, virtual e físico; - CA Online; - CA Mobile; - Balcão 24.
Moeda	Euro
Montante	Não se aplica montante mínimo de abertura.
Taxa de Remuneração	Esta conta não é remunerada.
Cálculo de Juros	Não se aplica, por a conta não ser remunerada.
Pagamento de Juros	Não se aplica, por a conta não ser remunerada.
Regime Fiscal	Comissões bancárias cobradas sujeitas a Imposto do Selo à taxa de 4%. Juros devedores da Ultrapassagem de Crédito sujeitos a Imposto de Selo à taxa de 4%. Regimes fiscais especiais, como por exemplo os decorrentes de isenções fiscais, podem originar diferenças nas taxas mencionadas. Esta informação não dispensa a consulta da legislação aplicável.
Comissões e despesas	Comissão de manutenção de conta - Frequência de Cobrança: Trimestral, Semestral ou Anual.

Por sua vez, a FID fornece informação ao cliente sobre a proteção dos seus depósitos, mais concretamente os depósitos constituídos junto da CCAM. Garante que os mesmos estão protegidos pelo Fundo de Garantia, tendo como limite de proteção € 100 000 por depositante e por instituição de crédito. A FID será assinada, aquando da constituição da conta.

Figura 14. Formulário de Informação do Depositante (FID)



FORMULÁRIO DE INFORMAÇÃO DO DEPOSITANTE
Informações de Base sobre a Protecção dos Depósitos
 Página 1 de 2

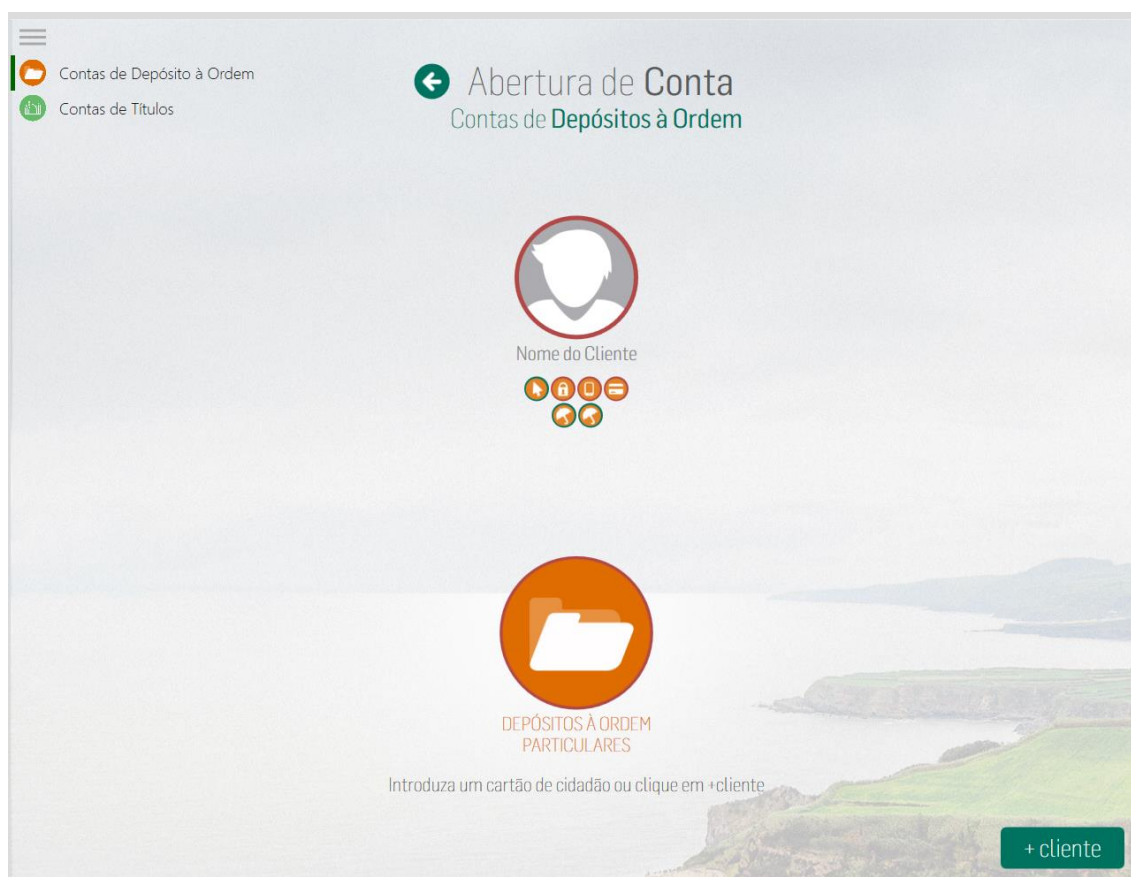
Os depósitos em (inserir denominação da Instituição de Crédito) estão protegidos pelo:	Fundo de Garantia de Depósitos ⁽¹⁾
Limite de protecção:	100 000 EUR por depositante e por instituição de crédito ⁽²⁾ Fazem parte integrante da sua instituição de crédito as seguintes marcas: Crédito Agrícola e moey!.
Se tiver mais depósitos na mesma Instituição de Crédito:	Todos os seus depósitos na mesma instituição de crédito são «agregados», estando sujeitos ao limite total de 100 000 EUR ⁽²⁾
Se tiver uma conta colectiva com outra(s) pessoa(s):	O limite de 100 000 EUR é aplicável separadamente a cada depositante ⁽³⁾
Prazo de reembolso em caso de insolvência da instituição de Crédito:	7 dias úteis ⁽⁴⁾
Moeda de reembolso:	Euro
Contacto:	Fundo de Garantia de Depósitos Avenida da República, 57, 2º 1050-189 Lisboa 1050-189 Lisboa Telefone: + 351 213 130 199 / Fax: +351 213 107 845 E-mail: geral@fgd.pt
Mais informações:	Website: www.fgd.pt
Aviso de recepção pelo depositante:	
Informações adicionais:	
<p>⁽¹⁾ Sistema responsável pela protecção do seu depósito: O seu depósito está coberto por um sistema de garantia de depósitos de natureza legal. Em caso de insolvência da sua instituição de crédito, os seus depósitos serão reembolsados até ao limite de 100 000 EUR.</p> <p>⁽²⁾ Limite geral da protecção: Se um depósito estiver indisponível pelo facto da instituição de crédito não poder cumprir as suas obrigações financeiras, os depositantes são reembolsados por um sistema de garantia de depósitos. O reembolso cobre um montante máximo de 100 000 EUR por instituição de crédito. Significa isto que todos os depósitos na mesma instituição de crédito são adicionados para efeitos da determinação do nível de cobertura. Se, por exemplo, o depositante for titular numa única instituição de uma conta poupança com um saldo de 90 000 EUR e de uma conta de depósito à ordem com um saldo de 20 000 EUR, só será reembolsado no montante de 100 000 EUR.</p> <p>Este método será também aplicado se uma instituição de crédito operar sob diversas marcas. Esta instituição de crédito opera sob as marcas CRÉDITO AGRÍCOLA e moey!. Significa isto que todos os depósitos junto de uma ou dessas duas marcas nesta mesma Instituição estão cobertos até ao limite total de 100 000 EUR.</p> <p>⁽³⁾ Limite de protecção das contas colectivas: No caso das contas colectivas, o limite de 100 000 EUR é aplicável a cada depositante. No entanto, os depósitos numa conta à qual tenham acesso duas ou mais pessoas na qualidade de membros de uma parceria empresarial, associação ou agrupamento de natureza similar, sem personalidade jurídica, são agregados e tratados como se tivessem sido feitos por um único depositante para efeitos do cálculo do limite de 100 000 EUR.</p> <p>Em determinados casos identificados no nº 2 do artigo 166º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, os depósitos estão protegidos acima de 100 000 EUR. Poderá obter mais informações em www.fgd.pt.</p> <p>⁽⁴⁾ Reembolso: O sistema de garantia de depósitos responsável é o Fundo de Garantia de Depósitos, com sede na Avenida da República, 57, 2º, 1050-189 Lisboa (Telefone: + 351 213 130 199 / Fax: +351 213 107 845 / E-mail: geral@fgd.pt).</p> <p>Esta entidade reembolsará os seus depósitos (até ao limite de 100 000 EUR) no prazo máximo de 7 dias úteis a partir de 31 de Dezembro de 2023.</p> <p>Se não for reembolsado dentro destes prazos, deve entrar em contacto com o sistema de garantia de depósitos, já que o período para exigir o reembolso poderá estar limitado. Poderá obter mais informações em www.fgd.pt.</p> <p>Outras informações importantes:</p> <p>⁽⁵⁾ Em geral, os depositantes particulares e as empresas estão cobertos pelo sistema de garantia de depósitos. As excepções para determinados depósitos são indicadas no sítio web do sistema de garantia de depósitos responsável. A sua instituição de crédito informá-lo-á também, mediante pedido, sobre se determinados produtos estão ou não cobertos. Se os depósitos estiverem cobertos, a instituição de crédito confirma também tal cobertura nos extractos de conta.</p> <p>⁽⁶⁾ Exclusões da garantia de reembolso: Estão excluídos da garantia de reembolso os seguintes depósitos:</p> <p>a) Os depósitos constituídos em nome e por conta de instituições de crédito, empresas de investimento, instituições financeiras, empresas de seguros e de resseguros, instituições de investimento colectivo, fundos de pensões, entidades do sector público administrativo nacional e estrangeiro e organismos supranacionais ou internacionais, com excepção:</p> <p>i) Dos depósitos de fundos de pensões cujos associados sejam pequenas ou médias empresas;</p>	

Para além disso, é disponibilizado aos clientes um exemplar das condições gerais. São as condições gerais que regulam a abertura, movimentação e encerramento da conta de depósito à ordem.

De referir que, estes três documentos são entregues ao cliente quando se dirigem ao balcão. No entanto, no momento da abertura de conta estes documentos poderão ser entregues via e-mail facultado pelo cliente, caso este esteja disposto, declarando, assim, na ficha de assinaturas que lhe foram disponibilizados, via e-mail. No caso de o cliente não apresentar e-mail, os documentos serão entregues em formato papel.

Assim, a partir da plataforma CA Express são disponibilizados todos os documentos necessários para o efeito.

Figura 15. Plataforma CA Express



Fonte: Captura de ecrã da plataforma CA Express

De referir que, antes de qualquer processo de abertura/atualização de conta é obrigatório solicitar a documentação necessária para a abertura/atualização da mesma. Esta documentação pode variar consoante o tipo de cliente.

Tabela 2. Documentos necessários para abertura

CLIENTES PARTICULARES	CLIENTES ENI	CLIENTES EMPRESA
<p>*Apresentar documentos de identificação: Cartão de Cidadão, BI ou título de residência para estrangeiros;</p> <p>*Comprovativo de morada (por exemplo, fatura/recibo de eletricidade ou água ou declaração de rendimentos), no caso de o cliente apresentar Bilhete de Identidade. Quando apresenta Cartão de Cidadão é dispensado de apresentar esse comprovativo por se conseguir ir buscar essa informação ao mesmo;</p> <p>*Comprovativo de profissão e entidade patronal (por exemplo, recibo de vencimento/pensão, cartão profissional emitido por ordem profissional ou entidade patronal, cartão de estudante).</p>	<p>*Declaração de IRS;</p> <p>*Documento comprovativo de Início de Atividade.</p> <p>* Número de Identificação de Pessoa Coletiva ou Número de Identificação Fiscal</p>	<p>*Número de Identificação de Pessoa Coletiva;</p> <p>*Identificação dos titulares do órgão de administração ou órgão equivalente bem como comprovativos de profissão;</p> <p>*Certidão permanente;</p> <p>*Documento comprovativo de Início de Atividade;</p> <p>*Registo Central de Beneficiário Efetivo (RCBE).</p>

Neste sentido, houve a oportunidade de abrir um número considerável de contas de depósito à ordem. Assim, após a recolha dos documentos e a verificação da sua veracidade, a estagiária averigua se o cliente que quer abrir a conta já tem alguma relação com CA, isto é, se já é cliente ou não. Se já for um cliente, informa que já existia uma conta e procede-se à atualização dos seus dados. Se ainda não for cliente, é necessário registá-lo a partir da plataforma CA Express.


Caso o cliente apresente cartão de cidadão, colocamo-lo no leitor e teremos toda a informação na plataforma informática. Posto isto é então, necessário adicionar a informação complementar, isto é, profissão, entidade patronal e contactos.

De seguida, preenchemos a Ficha de Assinatura, em que nela será expressa a informação que o cliente recebeu. Esta é colocada no suporte acrílico, solicitando-se a assinatura do respetivo titular e procurador da agência.

Perante as aberturas de conta com titulares menores, na Ficha de Assinaturas, no campo da assinatura, menciona-se: “em representação do menor” e o representante legal assina.

Assim, dá-se a abertura de conta, escolhendo a opção que mais se adequa ao cliente, por exemplo conta SuperJovem, conta Base, entre outras. Inserimos a respetiva titularidade e condições de movimentação da conta. Validamos a morada e, por fim, imprimimos a Ficha de Abertura de Conta para juntar ao arquivo de constituição de conta.

Figura 16. Ficha CA Express Abertura de Conta



FICHA CA EXPRESS DE ABERTURA DE CONTA

Nome: _____ Cliente n.º: _____

Nome: _____ Cliente n.º: _____
(Nome completo e N.º de Cliente do Representante Legal/Tutor/Curador do Cliente seja Menor/Inabilitado/Interdito)

Conta DO n.º: _____ Titular Procurador Representante Tomador de Seguro

E-mail: _____ Telemóvel: _____ Data: _____

Tendo-me sido previamente disponibilizados para o meu endereço de e-mail acima indicado / entregues em suporte papel e em mão própria (*riscar o que não interessa*) as Condições Gerais do Contrato de Depósito do Crédito Agrícola, o Formulário de Informação ao Depositante, a Súmula dos Direitos de Informação em sede de Tratamento e Protecção de Dados, o Documento de Informação sobre Comissões e a Ficha de Informação Normalizada da conta de depósito à ordem que pretendo, na qualidade acima indicada, abrir, bem como as Informações Pré-Contratuais do produto CA *Acidentes Pessoais Individual – CA EXPRESS* da CA Seguros e do produto CA *Express Vida da CA Vida*, declaro que:

(i) me foi facultada a leitura de qualquer um desses documentos, o que fiz na íntegra, bem como me foram explicados os seus teores;

(ii) fiquei inteiramente ciente de todas condições e regras de abertura, movimentação e encerramento da conta, bem como das condições de abertura, movimentação e encerramento dos demais produtos e serviços a ela associados e devidamente identificados, concordando integral e expressamente com o seu teor, assim como de todas as informações, declarações, consentimentos e autorizações necessárias à celebração dos seguros, estando inteiramente esclarecido(a) acerca das modalidades de seguro que os dois Seguradores me oferecem; (iii) tomei conhecimento dos direitos de informação em sede de tratamento e protecção de dados pessoais, designadamente daqueles que, nesta data e para este efeito, foram recolhidos e que ficam a fazer parte integrante do meu processo de cliente.

Mais declaro que autorizo expressa, esclarecida, livre e voluntariamente que seja realizada, através da plataforma de interoperabilidade da Administração Pública (iAP), a consulta aos dados existentes no Instituto da Segurança Social ou na Caixa Geral de Aposentações sobre a minha actual situação profissional e eventuais dados de identificação da minha entidade patronal. **SIM** / **NÃO**
(*COLOCAR OBRIGATORIAMENTE A CRUZ*)

Nessa sequência, merecendo o meu total acordo, adiro e subscrevo, na qualidade acima indicada, a seguinte documentação que expressamente reconheço conhecer e aceitar:
_____ (*cliente escreve assinala as letras dos documentos a que se refere a lista seguinte e que são aqueles que subscreve*)

A. Ficha de Informação de Cliente Particular; **B.** Ficha de Informação Normalizada; **C.** Formulário de Informação do Depositante; **D.** Condições Gerais do Contrato de Depósito; **E.** Ficha de Abertura de



FICHA CA EXPRESS DE ABERTURA DE CONTA

Conta; F. Proposta do Seguro *CA Express Vida*; G. Proposta do Seguro *CA Acidentes Pessoais Individual CA Express*; H. Pedido de subscrição do serviço *CA Online*; I. Pedido de subscrição do serviço *CA Mobile*; J. Pedido de emissão de Cartão de Débito; K. Pedido de emissão de cademeta com PIN.

Para o efeito, assino pelo meu punho a presente Ficha de Assinaturas, com a(s) assinatura(s) constante(s) do meu Documento de Identificação e aceito, expressamente, sem reservas e para facilidade, que os documentos acima identificados, que outorgo na qualidade indicada, sejam por mim subscritos através da aposição digitalizada desta minha assinatura.

Também e por mera facilidade, aceito que seja esta minha assinatura digitalizada aposta no formulário de registo de consentimentos, enquanto a minha assinatura livre, voluntária, esclarecida e expressa, conferindo ou não conferindo ao Crédito Agrícola os consentimentos ali inseridos.

Igualmente aceito que esta minha assinatura digitalizada seja aposta no Questionário de Perfil de Investidor a que anui a responder, nesta data **SIM** / **NÃO** (**COLOCAR OBRIGATORIAMENTE A CRUZ**), bem como na Autorização para Abertura de Conta de Instrumentos Financeiros Individual em associação a esta conta de depósito à ordem que concedi. **SIM** / **NÃO** (**COLOCAR OBRIGATORIAMENTE A CRUZ**)

	<hr style="width: 60%; margin: auto;"/> Assinatura Igual à do Documento de Identificação	
	<hr style="width: 60%; margin: auto;"/> Rubrica	
	<hr style="width: 60%; margin: auto;"/> Pela Instituição de Crédito (Procurador)	

Posteriormente, os documentos obrigatórios para a abertura de conta são digitalizados e arquivados na aplicação “Processos Documentais Edoc”, assim como guardados, em formato físico, na própria agência.

Após a abertura da conta de depósito à ordem, o cliente tem a opção de aderir ao CA *Mobile/ CA Online*, que diz respeito a uma plataforma que o CA disponibiliza aos seus clientes de forma a poderem ter acesso às suas contas a partir de um dispositivo com ligação à Internet.

4.3. Constituição de depósitos a prazo e poupanças

Outra das atividades desenvolvida pela estagiária passou pela constituição de depósitos a prazo e contas poupanças. Como já referido anteriormente, diferente das contas de DO, as contas de DP têm associadas uma taxa de juro onde os fundos ficam imobilizados durante um período. Decorrido esse período, a quantia é restituída ao depositante, sendo neste ato acrescido ou não o montante dos juros que foram contratados. O cliente pode resgatar o depósito antes do término do período estipulado, sendo, muitas vezes, penalizado no recebimento dos juros. Por sua vez, as contas poupanças permitem a mobilização de fundos durante o período.

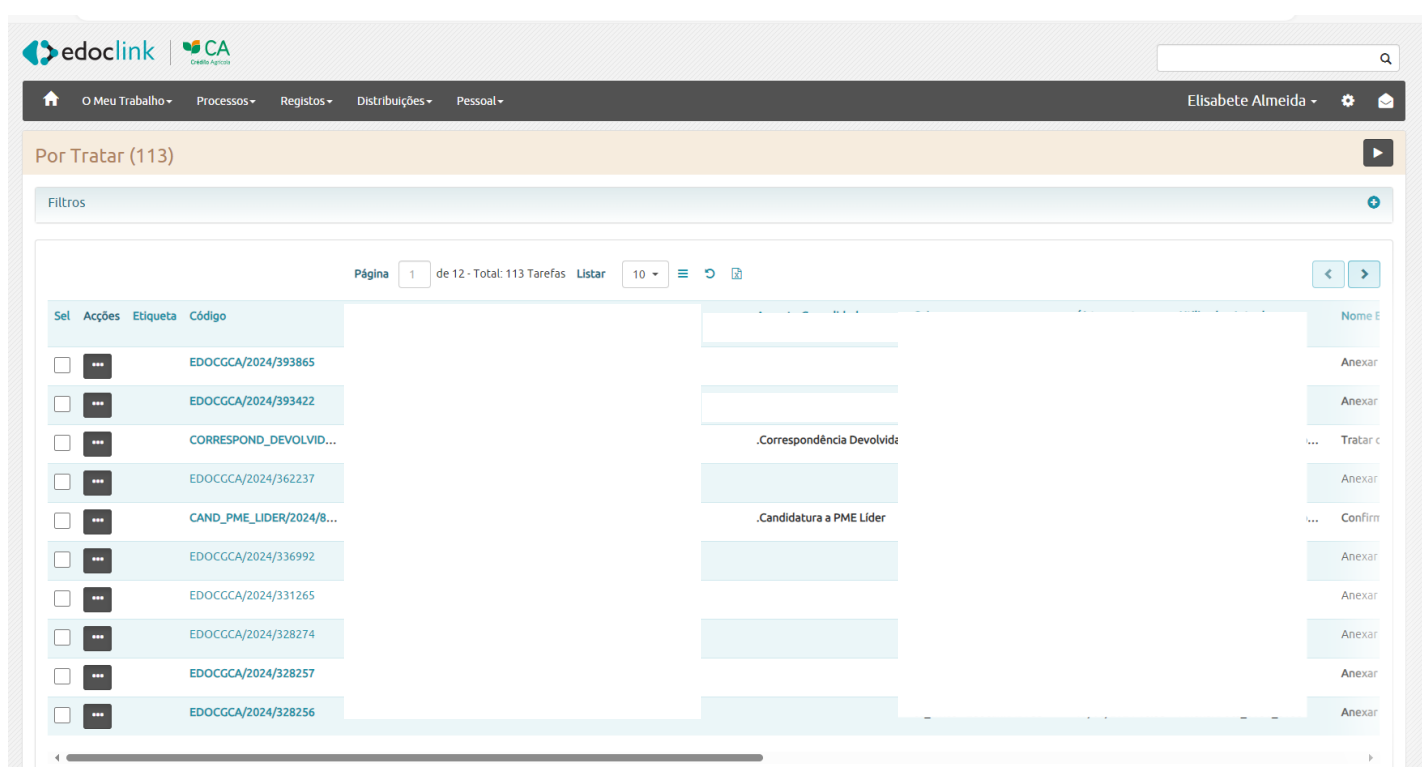
Neste sentido, os colaboradores não só entram em contacto com clientes, mas também apresentam os produtos aos que visitam o balcão, de forma a dar-lhes conhecimento da existência de um DP ou de uma conta poupança, prestando-lhes todas as informações acerca dos mesmos.

Assim, depois de apresentados os produtos aos clientes e estes apresentem interesse, a estagiária formalizou o mesmo, através da plataforma PROFILE, onde é concretizada a abertura da conta depósito a prazo/poupança, inserido o montante inicial de constituição, o prazo e a taxa de juro. De seguida, através da plataforma SIBAL, formaliza-se a constituição da conta. Para além disso é retirada a ficha de informação normalizada (FIN) e a ficha de informação do depositante (FID), as quais são devidamente assinadas pelo cliente e, posteriormente, pela estagiária. De referir que, o cliente guarda na sua posse uma via e outra via fica no arquivo do dia da estagiária.

4.4. Processamento de documentos na plataforma Edoc

O processamento de documentos é realizado na intranet, na página CAIS, mais concretamente na plataforma Edoc (Figura 14). Esta plataforma diz respeito ao arquivo digital de toda a informação dos clientes, facilitando, assim, a consulta de documentos e verificação dos mesmos.

Figura 17. Plataforma Edoc



Fonte: Captura de ecrã plataforma edoc

Neste sentido, durante o período de estágio, ficou à responsabilidade da estagiária o carregamento dos documentos na plataforma edoc. Primeiramente, procede-se à digitalização de todos os documentos associados à conta e ao cliente de modo a perceber quais os documentos que são imprescindíveis para a validação tanto da conta como do cliente. Após a verificação dos documentos, procede-se aos carregamentos os seguintes documentos relativamente à conta de depósito à ordem:

- Ficha de Assinaturas;
- Ficha de Informação Normalizada (FIN);

- Ficha de Informação do Depositante (FID);
- Comprovativo de Profissão.

De referir que, nas contas de pessoas coletivas deve-se ter mais algum cuidado no carregamento dos documentos, uma vez que são necessários mais documentos como já referido anteriormente.

4.5. Atribuição de acesso online aos clientes

A adesão ao acesso online permite aos clientes o acesso à app CA Mobile e ao website CA Online. Nesta adesão são originados o número de adesão e a chave multicanal. Após a assinatura do cliente no formulário do pedido de adesão, procedeu-se ao registo da mesma. É nesta fase que são enviados para o número de telemóvel do cliente a password com um código de doze dígitos. No website e na App são solicitados apenas três números aleatórios aquando da concretização de pagamentos e/ou transferências. O número de adesão e a chave multicanal são disponibilizados para se aceder tanto à app como ao website.

Neste sentido, depois de concluído o registo ao acesso online, o cliente consegue visualizar todas as contas que detêm: contas à ordem, contas poupança, investimentos e empréstimos. A aplicação tem várias utilidades, sendo possível realizar transferências nacionais e internacionais, pagamentos de serviços, de telecomunicações, utilizar o MB WAY, consulta dos seus empréstimos, entre outras operações. Assim, o cliente tem ao seu dispor uma aplicação que lhe oferece soluções de crédito, seguros, poupança e investimentos.

4.6. Concessão de crédito a clientes Particulares

Ao longo do estágio acompanhou-se especialmente o processo da modalidade de crédito pessoal. De referir, que esta modalidade de crédito permite aos clientes particulares obterem determinada quantia de forma a satisfazerem as suas necessidades.

Para além disso, o cliente ao contratar um crédito pessoal com a IC, este tem o dever de cumprir com os pagamentos das prestações e de outros encargos acordados.

No que respeita aos custos do crédito pessoal, o cliente está sujeito a vários encargos, tais como o imposto de selo sobre a utilização, aplicado sobre o valor financiado; o imposto de selo sobre os juros e o seguro de vida, que é obrigatório, à exceção dos créditos garantidos com penhor de aplicações financeiras, e que garante o pagamento do valor em

dívida, se houver morte ou invalidez absoluta ou definitiva dos proponentes. Paralelamente, o cliente pode, também, contratar um seguro de proteção ao crédito, sendo a sua aquisição facultativa. Este seguro garante o reembolso das prestações se houver incapacidade temporária absoluta para o trabalho, que aconteça por doença ou acidente ou desemprego involuntário.

Quando os clientes apresentam as suas necessidades e desejam contrair um crédito, o colaborador deve apresentar os produtos mais adequados e após essa apresentação os clientes selecionam o produto que lhes trará mais vantagem.

Neste sentido, a primeira etapa passa sobretudo por saber qual a finalidade do crédito pessoal, ou seja, se o crédito se destina a aquisição de bens de consumo (eletrodomésticos, viagens, automóveis, educação ou saúde) ou se destina a fazer face a despesas do seu dia a dia.

Numa segunda etapa, o colaborador identifica a documentação necessária para a simulação que normalmente são os seguintes documentos:

- Documento de Identificação;
- Recibo de vencimento dos últimos três meses ou declaração de pensão;
- Declaração do Vínculo Laboral;
- Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Últimos três extratos mensais das contas de depósito à ordem de outras instituições bancárias.

De referir que, caso algum proponente, quer seja titular ou avalista na proposta de crédito, trabalhe por conta própria, solicita-se ainda a declaração de início de atividade, declaração de não dívida às finanças e à segurança social. Para além disso, é entregue aos clientes o formulário de pedido de crédito não hipotecário e, ainda, o pedido de autorização, para que o CA possa aceder, consultar e processar os dados pessoais de modo a consultar o mapa da central de risco de crédito do BdP.

Neste sentido, após toda a documentação ser entregue no balcão, verifica-se a declaração de IRS e a respetiva nota de liquidação. É a partir da declaração de IRS que se procede ao cálculo do rendimento anual líquido e bruto dos proponentes. Através da nota de liquidação, verifica-se se houve um rendimento a pagar (para deduzir) ou um rendimento a receber (para crescer).

De seguida, registam-se os valores referentes aos rendimentos em PROFILE e dá-se início ao estudo, em que é necessário verificar a capacidade de endividamento do cliente, através da sua taxa de esforço. Esta taxa corresponde à percentagem do rendimento do agregado familiar que é utilizado para pagamento de outras prestações do crédito existentes. A taxa é calculada através da divisão do valor dos encargos financeiros pelo rendimento líquido e multiplicado por cem, resultando num valor percentual. De referir que, segundo o BdP esta taxa não deverá ser superior a 50%, evitando assim um endividamento excessivo.

Assim, ao verificarmos que o cliente cumpre todas as condições, recorreremos à plataforma CA Flow Particulares (Figura 18) onde se efetua a simulação do crédito e, posteriormente, é entregue aos clientes a FIN de simulação, onde se encontram explícitas as taxas de juros, o prazo de pagamento, o valor das prestações, o montante total imputado ao consumidor, entre outras informações.

Figura 18. Plataforma CA Flow Particulares

Fonte: Captura de ecrã da Plataforma CA Flow Particulares

Neste sentido, caso o cliente pretenda avançar com o crédito após a simulação ser apresentada, o próximo passo é criar o processo de crédito no CA Flow Particulares. É

nesta plataforma que são anexados todos os documentos dos intervenientes do crédito e do processo e, posteriormente, é emitido um parecer relativamente à proposta de crédito.

Por sua vez, a proposta é submetida para avaliação do departamento de análise de risco de crédito, onde irá ocorrer uma análise mais detalhada de toda a documentação, de modo a adicionarem um parecer não só qualitativo, mas também quantitativo.

Por fim, a proposta é submetida ao coordenador comercial, que, considerando a proposta e pareceres emitidos, apresenta a decisão final. De referir que, dependendo do montante solicitado do crédito pessoal a contratar, este poderá ser ou não objeto de análise por parte do departamento de análise de risco.

Assim, caso a proposta de crédito seja recusada, os proponentes são informados, emitindo-se uma declaração de não aprovação de crédito, dando por terminada esta fase. Contudo, se a proposta de crédito for aprovada, os intervenientes são informados e dá-se continuidade ao processo, isto é, emite-se a apólice do seguro de vida, se aplicável. Para além disso é agendada uma reunião onde os intervenientes do processo, para que possam assinar todos os documentos necessários, contrato de financiamento, cartão de aprovação de contrato, FIN contratual e pré-contratual, livrança em branco e apólice do seguro vida, se existir.

Após os documentos assinados e digitalizados, os documentos são adicionados na plataforma CA Flow Particulares e submete-se a proposta para o departamento de contratação e concessão de crédito, onde são verificados todos os documentos de modo a existir o desembolso do crédito na conta à ordem do titular do crédito.

Desta forma, existindo o desembolso na conta do cliente, entra-se em contacto com os clientes, dando, assim, por terminado este processo.

Figura 19. Pedido de Crédito ao Consumo Não Hipotecário

CA Crédito Agrícola		CRÉDITO AO CONSUMO NÃO HIPOTECÁRIO Pedido	
CCAM/Agência:	<input type="text"/>	Data:	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>
Nº Conta D.O.	<input type="text"/>	Nº Proposta	<input type="text"/>
Proponente(s)			
A - Nome	<input type="text"/>	Nº Associado	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	Nº Cliente	<input type="text"/>
Morada	<input type="text"/>	N.I.F.	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	Doc. Ident.	<input type="text"/>
E-Mail	<input type="text"/>	Telefone	<input type="text"/>
Estado Civil	<input type="text"/>	Se casado, Regime de Bens <input type="text"/>	
Nome do Cônjuge	<input type="text"/>	N.I.F.	<input type="text"/>
B - Nome	<input type="text"/>	Nº Associado	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	Nº Cliente	<input type="text"/>
Morada	<input type="text"/>	N.I.F.	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	Doc. Ident.	<input type="text"/>
E-Mail	<input type="text"/>	Telefone	<input type="text"/>
Estado Civil	<input type="text"/>	Se casado, Regime de Bens <input type="text"/>	
Nome do Cônjuge	<input type="text"/>	N.I.F.	<input type="text"/>
Proposta			
Finalidade do Crédito	<input type="text"/>	transf. OIC	Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>
Montante solicitado	<input type="text"/>	Valor da Compra/Desp	<input type="text"/>
Utilização:	Entrega única <input type="checkbox"/> Tranches <input type="checkbox"/> Descoberto em D.O. <input type="checkbox"/>		
Número de Utilizações	<input type="text"/>	Montante da 1ª Utilizaçã	<input type="text"/>
Prazo Tot	Meses <input type="text"/>	Carênc	Meses <input type="text"/>
Frequência de Pagamento/ P	<input type="text"/>		
Taxa de Jur.	Fixa <input type="checkbox"/> Variável <input type="checkbox"/> Indexante <input type="checkbox"/>	Spread	<input type="text"/>
Outras condiç	<input type="text"/>		
Garantias			
1 Tipo:	Aval <input type="checkbox"/> Fiança <input type="checkbox"/> Penhor <input type="checkbox"/> Hipoteca <input type="checkbox"/>	Valor	<input type="text"/>
	Descrição <input type="text"/>		
2 Tipo:	Aval <input type="checkbox"/> Fiança <input type="checkbox"/> Penhor <input type="checkbox"/> Hipoteca <input type="checkbox"/>	Valor	<input type="text"/>
	Descrição <input type="text"/>		
Seguros			
Vida <input type="checkbox"/>	Proteção Financeira <input type="checkbox"/>	Outros <input type="text"/>	
Conta Depósito à Ordem associada ao empréstimo:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Balcão	Nº conta	Díg.Cont

Ao longo deste capítulo foram apresentadas as atividades desenvolvidas durante o período de estágio.

Neste sentido, a experiência adquirida e as tarefas desenvolvidas em contexto de trabalho permitiram compreender a dinâmica com que a CCAMA atua, como os *stakeholders* (colaboradores, clientes, entre outras) influenciam diariamente a instituição e, ainda, os procedimentos que os colaboradores adotavam para os alcançar os objetivos estipulados. De referir que, as tarefas descritas contribuíram para aperfeiçoar tanto desenvolvimento pessoal, social e profissional da estagiária.

CAPÍTULO V – ANÁLISE CRÍTICA AO ESTÁGIO

No presente capítulo será desenvolvida uma apreciação crítica do estágio realizado na CCAM, mais concretamente na agência da Lomba da Maia. Deste modo, ao longo do estágio foi possível observar e vivenciar o funcionamento de uma agência do setor bancário, proporcionando um maior conhecimento ao desenvolver as atividades.

5.1. Análise crítica à entidade

Em primeiro lugar, é importante destacar que a agência da CCAM me proporcionou a oportunidade de conhecer não só a realidade de uma instituição bancária como também o seu funcionamento. De referir que, desde o primeiro dia de estágio que a integração foi um processo simples, dado que toda a equipa da agência se mostrou disponível não só para auxiliar no desenvolvimento das atividades, mas também para esclarecer quaisquer dúvidas que pudessem surgir.

Para o correto funcionamento de uma instituição, deve haver um equilíbrio entre o seu ambiente interno e externo e deve ser realizada uma análise de modo a obter-se vantagens competitivas. Assim, a análise SWOT não só ajuda a entender o posicionamento atual da instituição, mas também permite a criação de valor através da identificação de forças e oportunidades, minimizando, assim, fraquezas e ameaças.

Neste contexto, tendo por base o estágio realizado, será apresentada uma análise SWOT, uma ferramenta estratégica muito utilizada para aferir os quatro grandes pilares de uma instituição, nomeadamente: as suas forças (Strengths), fraquezas (Weaknesses), oportunidades (Opportunities) e ameaças (Threats) (Mishra et al., 2008; Basuki & Husein, 2018; Paraggua et al., 2022).

Segundo Marques (2014), esta análise tem como objetivo definir as relações existentes entre os pontos fortes e fracos da empresa e as tendências mais importantes na sua envolvente. O autor considera, ainda que:

- *Strengths* – Pontos fortes: Vantagens internas da empresa em relação às suas concorrentes;
- *Weaknesses* – Pontos fracos: Desvantagens internas da empresa em relação às concorrentes;
- *Opportunities* – Oportunidades: Aspectos positivos do ambiente externo, competência de fazer crescer a vantagem competitiva da empresa;

- *Threats* – Ameaças: Aspectos negativos do ambiente externo com o potencial de comprometer a vantagem competitiva da empresa.

Assim sendo, a análise SWOT permite analisar a forma como será possível transformar as fraquezas em forças, beneficiando das oportunidades e visionando a forma como as ameaças, através das forças, se poderão transformar em oportunidades (Talib & Hamid, 2014).

Quanto aos seus pontos fortes, destaca-se a ampla rede de agências, a maior de Portugal, distribuída por todo o território nacional. Isso permite que o banco mantenha uma maior proximidade com os seus clientes, inclusive em áreas rurais onde outras instituições bancárias têm menor presença. Além disso, a existência de várias agências expressas em regiões onde os concorrentes não atuam é, sem dúvida, um fator que fortalece ainda mais esta entidade.

Além do mais, o banco tem demonstrado uma gestão prudente e sólida, nunca tendo recorrido a fundos públicos (mesmo durante períodos de crises), o que demonstra a sua forte estabilidade financeira.

A sua capacidade de gerar lucros consistentes e o crescimento anual em crédito e depósitos são indicadores de uma gestão eficiente e de uma estratégia bem-sucedida.

O CA como o próprio nome indica, tem uma grande especialização no setor agrícola, sendo que o facto de produzir serviços e produtos ajustados a este setor, é uma força para esta entidade. É importante ainda referir como força, a dedicação e comprometimento demonstrados por parte dos colaboradores ao realizar as suas tarefas. A facilidade de adaptação às mudanças, à evolução dos tempos e às necessidades do consumidor, como é o exemplo da assinatura digital, o que garante satisfação por parte dos clientes, pois torna os processos mais simples e cómodos.

Para além disso, o CA foi o primeiro Banco Português a disponibilizar o serviço *Apple Pay*, que possibilita pagamentos fáceis, rápidos, seguros e com total privacidade.

Apesar de todos estes elementos, o banco enfrenta algumas fraquezas, nomeadamente a sua estrutura, composta por várias Caixas ao nível local, com autonomia, pode levar a desafios na uniformização de práticas. Além disso, a necessidade de fusões entre Caixas para cumprir critérios legais pode ser apresentada como uma ameaça ao CA.

No que concerne às oportunidades, estas para o CA, são significativas. A crescente digitalização do setor bancário oferece a possibilidade de expandir os seus serviços online e melhorar a eficiência operacional (Anshari et al., 2019; Benami & Carter, 2021).

Além disso, a sólida reputação de confiança e proximidade com os clientes pode ser aproveitada para captar novos segmentos de mercado e expandir a base de clientes, como, por exemplo, aqueles residentes no estrangeiro. Por fim, o CA tem também investido nas instalações, com a renovação do *layout* das agências de modo a prestar um serviço com mais qualidade aos clientes e, ainda, investido na contratação de mais recursos humanos, para que possa dar uma resposta mais rápida aos seus clientes.

Em contrapartida, no que respeita às ameaças pode-se considerar a instabilidade económica que se tem vindo a sentir devido não só à pandemia da Covid-19, mas também ao aumento da inflação e das taxas de juro. De notar que, com a inflação e o aumento dos preços, muitos consumidores priorizam as suas despesas essenciais, reduzindo gastos não essenciais, incluindo, por exemplo, serviços bancários. Além disso, com o aumento dos custos e das taxas de juro pode existir um maior endividamento por parte dos clientes, fazendo com que estes evitem contrair novos empréstimos ou créditos.

Em suma, é possível verificar que o Crédito Agrícola tem uma posição sólida e respeitada no mercado devido à sua abordagem cooperativa e proximidade com os clientes.

Tabela 3. Matriz SWOT CCAM

PONTOS FORTES	PONTOS FRACOS
<ul style="list-style-type: none"> • Rede extensa de agências; • Gestão Eficiente; • Comprometimento dos colaboradores; 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrutura descentralizada; • Fusões entre Caixas.
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
<ul style="list-style-type: none"> • Digitalização do setor bancário; • Boa reputação do CA; • Captação de novos clientes; • Investimento nas instalações; • Contratação de recursos humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Instabilidade Económica; • Conjuntura Atual.

5.2. Análise crítica ao estágio

Considerando o estágio realizado ao abrigo do programa Estagiar L, importa referir que o mesmo foi de elevada importância para compreender a realidade do mercado de trabalho de modo a adquirir conhecimentos da atividade bancária.

Neste sentido, as tarefas por mim realizadas aumentaram não só o nível de responsabilidade, mas também de autonomia, à medida que ia ganhando confiança por parte dos meus colegas. Procurei sempre transmitir valores como a confiança, responsabilidade, disponibilidade e cooperação nas minhas ações.

Este estágio foi sem dúvida fundamental para a minha formação, tanto a nível profissional, pessoal e social. Um dos pontos positivos diz respeito à equipa de trabalho que passam pela dedicação dos colaboradores por todo o conhecimento que me fora transmitido, o rigor que demonstram na realização das suas tarefas e no atendimento prestado aos clientes. A pressão permanecia constantemente, de modo a alcançarem com sucesso o cumprimento dos seus objetivos, sendo, portanto, uma experiência enriquecedora para mim no sentido de desenvolver as minhas tarefas com maior rigor.

Para além disso, destaco ainda a entreajuda que existe entre os colaboradores das diferentes agências quer seja na transmissão de conhecimentos quer seja na concretização de alguma tarefa. É importante ainda referir que a CCAMA dispõe ainda de um grupo desportivo onde são realizadas várias atividades durante o ano civil de modo que possam partilhar e vivenciar momentos fora do horário de trabalho o que para mim é sem dúvida uma mais-valia para todos os colaboradores.

Por fim, destaco a oportunidade de estagiar na Agência da Lomba da Maia da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo dos Açores, tendo consciência de que dei o meu melhor e tentei tirar o maior benefício possível dos conhecimentos adquiridos, que de certeza darão frutos no futuro profissional.

5.3. Análise crítica às atividades realizadas

Dando continuidade a este relatório, torna-se relevante analisar criticamente as várias atividades desenvolvidas durante o estágio, apresentadas no capítulo anterior, no que diz respeito às funções de tesouraria e assistente de cliente, focando essencialmente nos pontos que podem ser melhorados.

Em primeiro lugar, uma questão que se destacou foi a preferência dos clientes mais tradicionais pelo uso de cheques, revelando uma desconfiança em relação aos meios de pagamento digitais. Muitos desses clientes não acompanharam a evolução tecnológica e manifestaram insegurança ao utilizarem outros métodos, preferindo a familiaridade do cheque. Esta resistência demonstra a importância de uma abordagem educativa por parte do banco, oferecendo suporte e orientação, de forma que esses clientes possam, gradualmente, sentir-se mais à vontade com os serviços digitais, especialmente aqueles que podem facilitar as suas transações quotidianas.

Outro ponto relevante, relacionou-se com a falta de tempo dos clientes para explorar novas oportunidades de investimento, como contas a prazo e de poupança. Embora reconheçam o valor destas modalidades, a maioria dos clientes mostrou-se indisponível para analisar este tipo de produto em profundidade. Este cenário evidenciou uma oportunidade para melhorar a comunicação e criar processos mais dinâmicos e acessíveis, que podem incentivar a adesão a produtos financeiros vantajosos. Possivelmente, soluções como a implementação de alertas e propostas personalizadas por meios digitais poderiam complementar o atendimento, ampliando o conhecimento dos clientes sobre os produtos financeiros de poupança.

No que diz respeito à plataforma Edoc, embora traga grandes benefícios na organização e gestão de documentos, foram observadas algumas desvantagens, como a redundância do arquivo físico. Apesar da praticidade da consulta digital, a duplicidade exige recursos humanos adicionais para gerir o arquivo físico, sendo que é claro que este processo poderia ser mais automatizado. Além disso, a lentidão da plataforma, causada pela quantidade de documentos arquivados, impacta a eficiência no momento da consulta. Como recomendação, poderia ser adotada uma maior digitalização, tanto no que se refere à abertura de contas e emissão de cartões, como na substituição de documentação em papel por formatos digitais. Uma aposta mais forte no arquivo exclusivamente digital poderia permitir redirecionar a equipa para outras tarefas produtivas, economizar tempo e aumentar a eficiência do Crédito Agrícola.

Além disso, um dos aspetos controversos abordados ao longo do estágio foi a segurança dos serviços digitais oferecidos, como a *app* CA Mobile e o *site* CA Online. Observou-se uma ampla variedade de perfis de clientes, desde aqueles que apresentam ceticismo em relação aos serviços digitais devido à iliteracia digital até aqueles mais conscientes dos riscos cibernéticos, que conseguem utilizar estas plataformas sem

dificuldades. Neste sentido, o estágio revelou a importância de identificar perfis de clientes para melhor orientá-los quanto aos procedimentos de segurança recomendados. Esta abordagem personalizada poderia ajudar a aumentar a adesão e o conforto dos clientes no uso das plataformas digitais, iria fazer minimizar os riscos e promover uma transição gradual para o ambiente digital.

Por último, a experiência com a gestão e o apoio ao uso do ATM evidenciou a necessidade de uma assistência diferenciada para clientes de idade mais avançada. Observou-se que muitos deles enfrentam dificuldades, seja por problemas de visão, receio de errar ou, em alguns casos, falta de conhecimento dos passos necessários. Embora o apoio fosse prontamente oferecido, esta constatação mostra a necessidade de um design mais acessível e intuitivo nas interfaces dos ATMs, além de políticas de assistência digital que tornem estes clientes mais confortáveis no uso destes serviços.

Analisando ainda mais amplamente as atividades desempenhadas, nota-se que as tarefas realizadas permitiram desenvolver habilidades práticas e técnicas, além de uma compreensão detalhada sobre o setor bancário. A participação nas operações de tesouraria e na movimentação de caixa, por exemplo, destacou a importância do rigor e da precisão em atividades fundamentais como depósitos, retiradas e pagamentos de cheques. A familiarização com tecnologias de detecção, como máquinas recirculadoras, trouxe uma visão prática sobre a segurança e a detecção de fraudes, reforçando a responsabilidade do profissional bancário em lidar com numerário e dados dos clientes com confidencialidade e segurança.

A execução de pagamentos fiscais, como a Taxa Social Única e contribuições ao Estado, destacou o papel essencial da instituição como intermediária entre os clientes e as suas obrigações legais. Esta função ampliou o entendimento sobre o papel social e financeiro do banco, enquanto a gestão de cheques e cartões exigiu conhecimentos específicos sobre a segurança e as políticas de prevenção de fraudes, como a inclusão de cartões em listas de segurança em caso de perda ou roubo. Esta experiência foi complementada pela supervisão de caixas automáticas (ATMs), que ofereceu um conhecimento técnico essencial na operação e manutenção destes equipamentos, fundamentais para um atendimento contínuo e de qualidade aos clientes.

Por fim, a prática com ferramentas como o Edoc e o CA Flow Particulares destacou a importância da tecnologia na organização, padronização e eficiência das operações bancárias. A plataforma Edoc foi essencial para a organização dos documentos, enquanto

o CA Flow Particulares facilitou a análise criteriosa de propostas de crédito, refletindo a importância da digitalização para uma gestão rápida e precisa dos processos. Estas ferramentas mostraram-se essenciais para a conformidade regulatória e para garantir um atendimento eficiente, seguro e organizado ao cliente.

Deste modo, é possível afirmar que o estágio representou uma imersão profunda nas operações bancárias, ofereceu uma formação prática valiosa e revelou os principais desafios que o setor bancário enfrenta na atualidade. A interação direta com os clientes e a execução de tarefas diversificadas fortaleceram as habilidades técnicas e interpessoais da estagiária, que adquiriu uma visão abrangente sobre a complexidade do setor.

CAPÍTULO VI – CONCLUSÃO

O presente relatório de estágio teve como objetivo a obtenção do grau de Mestre em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Finanças e Contabilidade, na Universidade dos Açores.

No relatório, primeiramente, foi feito um breve enquadramento teórico à importância da atividade bancária, os diferentes tipos de riscos a que está sujeita e, ainda, uma abordagem aos Acordos de Basileia. De seguida, foi apresentada uma caracterização da entidade de acolhimento, fazendo referência à sua história, à sua estrutura organizacional, bem como aos seus principais produtos. Posteriormente, foram apresentadas as tarefas desenvolvidas durante o período de estágio, mais concretamente na agência da Lomba da Maia.

Ao desempenhar determinadas tarefas, a estagiária foi verificando que a unidade curricular de gestão financeira é muito importante na atividade bancária, nomeadamente nos depósitos a prazo e em todos os tipos de crédito onde são aplicadas taxas de juro e modos de pagamento ou recebimento.

No relatório, pode constatar-se que foram adquiridos conhecimentos teóricos e competências ao longo do estágio, fruto do percurso académico da estagiária. Deste modo, as unidades curriculares da Licenciatura em Gestão de Empresas, como Contabilidade Financeira I e II, Cálculo Financeiro e Empreendedorismo, foram fulcrais neste período de estágio. Para além disso, o Mestrado em Ciências Económicas e Empresarias foi uma mais-valia no sentido de proporcionar o aprofundamento de conhecimentos a partir das unidades curriculares de Contabilidade e Gestão Fiscal, que proporcionou uma visão mais ampla dos direitos e obrigações fiscais das instituições; a unidade curricular de Comportamento Organizacional que permitiu uma maior compreensão da importância dos *stakeholders* nas instituições bem como a importância da comunicação com os colegas e a necessidade de tomar decisões e, por fim, a unidade curricular de Introdução à Gestão, onde os conhecimentos adquiridos foram úteis no sentido de fornecer os conceitos básicos de gestão e compreender a importância do contexto onde a organização atua.

Concluindo, importa referir que o referido estágio foi certamente uma experiência marcante, tanto a nível profissional como pessoal, tendo possibilitado a interação com pessoas extraordinárias, num ambiente de trabalho favorável. A nível profissional,

pretende-se melhorar e evoluir de forma progressiva e constante, com a consciência de que existe todo um conhecimento a adquirir neste setor que não se pode atingir num curto espaço de tempo.

REFERÊNCIAS

- AbdulGaniyy, A., & AbdulKareem, I. A. (2020). Islamic banking and global financial crises: A review of liquidity risk management. *Islam Universalia: International Journal of Islamic Studies and Social Sciences*, 2(1), 153-170.
- Adrian, T. (2018). *Risk management and regulation*. International Monetary Fund.
- Al-Ardah, M., & Al-Okdeh, S. (2022). The effect of liquidity risk on the performance of banks: Evidence from Jordan. *Accounting*, 8(2), 217-226.
- Allen, F., & Santomero, A. M. (2001). What do financial intermediaries do?. *Journal of Banking & Finance*, 25(2), 271-294.
- Álvarez-Botas, C., & González, V. M. (2021). Does trust matter for the cost of bank loans?. *Journal of Corporate Finance*, 66, 101791
- Anshari, M., Almunawar, M. N., Masri, M., & Hamdan, M. (2019). Digital marketplace and FinTech to support agriculture sustainability. *Energy Procedia*, 156, 234-238.
- Aramonte, S., Schrimpf, A., & Shin, H. S. (2022). Non-bank financial intermediaries and financial stability. *The Research Handbook of Financial Markets*.
- Azevedo, G., Oliveira, J., Sousa, L., & Borges, M. F. R. (2022). The determinants of risk reporting during the period of adoption of Basel II Accord: evidence from the Portuguese commercial banks. *Asian Review of Accounting*, 30(2), 177-206.
- Balin, B. J. (2008). Basel I, Basel II, and emerging markets: A nontechnical analysis. *Available at SSRN 1477712*.
- Banco Central Europeu (2021) O que são “modelos internos”?. Disponível em https://www.bankingsupervision.europa.eu/about/ssmexplained/html/internal_models.pt.html (Consultado em: 23 de janeiro de 2024).
- Banco Central Europeu (2023). Relatório Anual do BCE de 2020. Disponível em: <https://www.ecb.europa.eu/pub/annual/html/ar2020~4960fb81ae.pt.html> (Consultado em: 25 de janeiro de 2024)
- Banco de Portugal (2011) Comunicado relativo a aviso do Banco de Portugal sobre reforço do rácio "Core Tier 1" das instituições de crédito. Disponível em <https://www.bportugal.pt/comunicado/comunicado-relativo-aviso-do-banco-de-portugal-sobre-reforco-do-racio-core-tier-1-das> (Consultado em: 23 de janeiro de 2024).

- Banco de Portugal (2023). Taxas de juro oficiais e de referência. Disponível em <https://www.bportugal.pt/page/taxas-de-juro-oficiais-e-de-referencia> (Consultado em: 23 de janeiro de 2024).
- Banco Mundial (2024). Bank nonperforming loans to total gross loans. Disponível em: <https://data.worldbank.org/indicator/FB.AST.NPER.ZS?locations=XC-GR-DE>. (Consultado em: 23 de janeiro de 2024).
- Bandyopadhyay, A., & Saxena, M. (2023). Interaction between credit risk, liquidity risk, and bank solvency performance: a panel study of Indian banks. *Indian Economic Review*, 1-18.
- Barbosa, L., & Pinho, P. (2016). Estrutura de financiamento das empresas. *Revista de Estudos Económicos*, 2(1), 1-30.
- Barua, B., & Barua, S. (2020). COVID-19 implications for banks: evidence from an emerging economy. *SN business & economics*, 1(1), 19.
- Basuki, F. H., & Husein, H. (2018). Analisis SWOT financial technology pada dunia perbankan di Kota Ambon (Survei pada bank di kota Ambon). *Manis: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 60-74.
- Bats, J. V., & Houben, A. C. (2020). Bank-based versus market-based financing: Implications for systemic risk. *Journal of Banking & Finance*, 114, 105776.
- BCBS (2010). Basel III: A global regulatory framework for more resilient banks and banking systems. Bank for International Settlements. Disponível em http://www.bis.org/publ/bcbs189_dec2010.pdf (Consultado em: 23 de janeiro de 2024).
- BCBS (2024). The Basel Committee – overview. Disponível em: <https://www.bis.org/bcbs/> (Consultado em: 25 de janeiro de 2024).
- Benami, E., & Carter, M. R. (2021). Can digital technologies reshape rural microfinance? Implications for savings, credit, & insurance. *Applied Economic Perspectives and Policy*, 43(4), 1196-1220.
- Bhatore, S., Mohan, L., & Reddy, Y. R. (2020). Machine learning techniques for credit risk evaluation: a systematic literature review. *Journal of Banking and Financial Technology*, 4(1), 111-138.
- Blot, C., & Labondance, F. (2022). Beyond the interest rate pass-through: monetary policy and banks interest rates since the effective lower bound. *Applied Economics*, 54(51), 5976-5990.

- Blundell-Wignall, A., Atkinson, P., & Roulet, C. (2014). Bank business models and the Basel system: Complexity and interconnectedness. *OECD Journal: Financial Market Trends*, 2013(2), 43-68.
- Brychko, M. M., Savchenko, T. H., Vasylieva, T. A., & Piotrowski, P. (2021). *Illegal activities of financial intermediaries: A burden of trust crisis*.
- Butt, M. A., Ayub, H., Latif, B., Asif, F., Shabbir, M. S., & Raja, A. A. (2022). Financial risks and performance of conventional and Islamic banks: do reputational risk matters?. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 13(4), 581-595.
- Caiado, A. C. (2015). Bancos: Normativos, contabilidade e gestão. *Edições Sílabo*.
- Cannan, E. (1921). The meaning of bank deposits. *Economica*, (1), 28-36.
- Carneiro, A. D. O. (2017). *Análise da concessão de crédito antes e após a crise* (Doctoral dissertation, Universidade do Minho (Portugal)).
- Caselli, S., Corbetta, G., Cucinelli, D., & Rossolini, M. (2021). A survival analysis of public guaranteed loans: Does financial intermediary matter?. *Journal of Financial Stability*, 54, 100880.
- Christensen, C., Anshütz, H., & Pfaffhuber, A. (2015). Automated Airborne EM and borehole data integration for depth to bedrock extraction. *ASEG Extended Abstracts*, 2015(1), 1-5.
- Crawford, C. (2011). The repeal of the Glass-Steagall Act and the current financial crisis. *Journal of Business & Economics Research (JBER)*, 9(1).
- Crédito Agrícola (2024a) – Missão e Valores. Disponível em: [https://www.creditoagricola.pt/institucional/o-grupo-ca/missao-e-valores#:~:text=O%20Grupo%20Cr%C3%A9dito%20Agr%C3%ADcola%20\(e,o%20investimento%20em%20projectos%20sustent%C3%A1veis](https://www.creditoagricola.pt/institucional/o-grupo-ca/missao-e-valores#:~:text=O%20Grupo%20Cr%C3%A9dito%20Agr%C3%ADcola%20(e,o%20investimento%20em%20projectos%20sustent%C3%A1veis). (Consultado em: 15 de setembro de 2024).
- Crédito Agrícola (2024b) – Campanha CA Soluções Crédito Habitação. Disponível em: <https://www.creditoagricola.pt/institucional/comunicacao/comunicados-de-imprensa/2024/nova-campanha-ca-solucoes-de-credito-habitacao>. (Consultado em: 23 de janeiro de 2024).
- Decamps, J. P., Rochet, J. C., & Roger, B. (2004). The three pillars of Basel II: optimizing the mix. *Journal of Financial Intermediation*, 13(2), 132-155.
- Elizalde, A. (2007). From Basel I to Basel II: an analysis of the three pillars. *Documentos de Trabajo (CEMFI)*, (4), 1.

- Entrevista Crédito Agrícola: Crédito Agrícola nos Açores comemora 100 anos! (jornaldapraia.com)
- Falcone, P. M. (2020). Environmental regulation and green investments: The role of green finance. *International Journal of Green Economics*, 14(2), 159-173.
- Fischer, S. (2021). Comparing the Monetary Policy Responses of Major Central Banks to the Great Financial Crisis and the COVID-19 Pandemic. *Working Paper. MA, USA: MIT Management Sloan School, Cambridge.*
- Gautam, A. (2023). The evaluating the impact of artificial intelligence on risk management and fraud detection in the banking sector. *AI, IoT and the Fourth Industrial Revolution Review*, 13(11), 9-18.
- Giannetti, M., & Yafeh, Y. (2012). Do cultural differences between contracting parties matter? Evidence from syndicated bank loans. *Management Science*, 58(2), 365-383.
- Giese, J., & Haldane, A. (2020). COVID-19 and the financial system: a tale of two crises. *Oxford Review of Economic Policy*, 36(Supplement_1), S200-S214.
- Goodhart, C. (2011). The Basel Committee on Banking Supervision: A history of the early years 1974–1997. *Cambridge University Press.*
- Gup, B. E. (2003). The New Basel Capital Accord: Is 8% Adequate?. *Available at SSRN* 440881.
- Haselmann, R., Singla, S., & Vig, V. (2022). Supranational supervision (No. 46). *LawFin Working Paper.*
- Hawke Jr, J. D. (1986). Glass-Steagall Legacy: A Historical Perspective. *NYL Sch. L. Rev.*, 31, 255.
- Hernández-Cánovas, G., & Martínez-Solano, P. (2010). Relationship lending and SME financing in the continental European bank-based system. *Small Business Economics*, 34, 465-482.
- Higher Education Institution: Strategic planning basis for institutional efficiency. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 8(1), 631-648.
- Hill, J. A. (2019). Regulating bank reputation risk. *GA. l. reV.*, 54, 523.
- Hobvi, A. L. J., Zunaidi, A., & Fikriyah, A. (2022). Implementation of compliance management in the sharia banking sector. *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 1(2), 346-362.
- Hurley, R., Gong, X., & Waqar, A. (2014). Understanding the loss of trust in large banks. *International Journal of Bank Marketing*, 32(5), 348-366.

- Imbierowicz, B., & Rauch, C. (2014). The relationship between liquidity risk and credit risk in banks. *Journal of Banking & Finance*, 40, 242-256.
- Instituto de Formação Bancária (2018a). *Noções Fundamentais de Economia e Finanças*. Lisboa: Associação Portuguesa de Bancos
- Instituto de Formação Bancária (2018b). *Crédito aos Consumidores e Crédito Hipotecário - Produtos*. Lisboa: Associação Portuguesa de Bancos
- Jiménez-Martín, J. Á., McAleer, M., & Pérez-Amaral, T. (2009). The ten commandments for managing value at risk under the basel ii accord. *Journal of Economic Surveys*, 23(5), 850-855.
- Jones, D. (2000). Emerging problems with the Basel Capital Accord: Regulatory capital arbitrage and related issues. *Journal of Banking & Finance*, 24(1-2), 35-58.
- Kahihu, P. K., Wachira, D. M., & Muathe, S. M. (2021). Managing market risk for financial performance: experience from micro finance institution in Kenya. *Journal of Financial Regulation and Compliance*, 29(5), 561-579.
- Kanapiyanova, K., Faizulayev, A., Ruzanov, R., Ejdy, J., Kulumbetova, D., & Elbadri, M. (2023). Does social and governmental responsibility matter for financial stability and bank profitability? Evidence from commercial and Islamic banks. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 14(3), 451-472.
- King, P., & Tarbert, H. (2011). Basel III: an overview. *Banking & financial services policy report*, 30(5), 1-18.
- Lehmann, E., & Neuberger, D. (2001). Do lending relationships matter?: Evidence from bank survey data in Germany. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 45(4), 339-359.
- Liu, C., Fan, Y., Xie, Q., & Wang, C. (2022). Market-based versus bank-based financial structure in China: from the perspective of financial risk. *Structural Change and Economic Dynamics*, 62, 24-39.
- Magnus, M., Deslandes, G., & Dias, C. (2018). Non-performing loans in the Banking Union: stocktaking and challenges.
- Mansilla-Fernández, J. M. (2016). A bird eye (re) view of key readings. *European Economy*, (2), 47.
- Marques, C., Martinho, R., & Silva, R. (2020). Empréstimos não produtivos e oferta de crédito: Evidência para Portugal. *Cadernos do Banco de Portugal*, 1-26.

- McConnell, J. J., & Buser, S. A. (2011). The origins and evolution of the market for mortgage-backed securities. *Annu. Rev. Financ. Econ.*, 3(1), 173-192.
- Mendes, A. S. R. (2013). *Transição de Basileia Ii Para o Basileia Iii “Qual o Enfoque Que é Dado aos Riscos nos Acordos de Basileia?”* (Master's thesis, Universidade de Lisboa (Portugal)).
- Merikas, A., Merika, A., Penikas, H. I., & Surkov, M. A. (2020). The Basel II internal ratings based (IRB) model and the transition impact on the listed Greek banks. *The Journal of Economic Asymmetries*, 22, e00183.
- Muraleedharan, D. (2014). *Modern banking: theory and practice*. PHI Learning Pvt. Ltd..
- Mustapha, Z., Kunhibava, S. B., & Muneeza, A. (2021). Legal and Sharī'ah non-compliance risks in Nigerian Islamic finance industry: a review of the literature. *International Journal of Law and Management*, 63(2), 275-299.
- Nabilou, H. (2020). Testing the waters of the Rubicon: the European Central Bank and central bank digital currencies. *Journal of Banking Regulation*, 21, 299-314.
- Naili, M., & Lahrichi, Y. (2022). The determinants of banks' credit risk: Review of the literature and future research agenda. *International Journal of Finance & Economics*, 27(1), 334-360.
- Namasake, K. W. (2016). *The Effect of Market Risk on The Financial Performance of Commercial Banks In Kenya* (Doctoral dissertation, University Of Nairobi).
- Neal, L., & White, E. N. (2012). The glass–steagall act in historical perspective. *The Quarterly Review of Economics and Finance*, 52(2), 104-113.
- Marques, C., Martinho, R., & Silva, R. (2020). Empréstimos não produtivos e oferta de crédito: Evidência para Portugal. *Cadernos do Banco de Portugal*, 1-26.
- Mendes, I. T. B. (2013). *A importância do crédito bancário para as PME e os programas de incentivo ao investimento em Portugal* (Master's thesis, FEUC).
- Mishra, R. P., Anand, G., & Kodali, R. (2008). A SWOT analysis of total productive maintenance frameworks. *International Journal of Management Practice*, 3(1), 51-81.
- Moro, A., & Fink, M. (2013). Loan managers' trust and credit access for SMEs. *Journal of banking & finance*, 37(3), 927-936.
- Netter, J. M., & Poulsen, A. B. (2003). Operational risk in financial service providers and the proposed Basel capital accord: an overview. *Advances in Financial Economics*, 147-171.

- Ozili, P. K., & Iorember, P. T. (2023). Financial stability and sustainable development. *International Journal of Finance & Economics*.
- Pereira, B. C. (2023). *Regulação bancária e acordos de Basileia* (Doctoral dissertation).
- Pooya, A., Abed Khorasani, M., & Gholamian Ghouzhd, S. (2020). Investigating the effect of perceived quality of self-service banking on customer satisfaction. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 13(2), 263-280.
- Praet, P. (2017). *The ECB's monetary policy: past and present*. Speech at the Febelfin.
- Prastiwi, I. E., & Anik, A. (2020). The impact of credit diversification on credit risk and performance of Indonesian banks. *Global Review of Islamic Economics and Business*, 8(1), 013-021.
- Ribeiro, P. C. C. (2023). Política monetária do BCE e resposta à crise pandémica: Comparação com a recente crise financeira.
- Romer, C. D. (2009). Lessons from the great depression for economic recovery in 2009. *Revista de Economía Institucional*, 11(21).
- Russo, V., Lagasio, V., Brogi, M., & Fabozzi, F. J. (2020). Application of the Merton model to estimate the probability of breaching the capital requirements under Basel III rules. *Annals of Finance*, 16(1), 141-157.
- Shakdwipee, P., & Mehta, M. (2017). From Basel I to Basel II to Basel III. *International Journal of New Technology and Research (IJNTR)*, 3(1), 66-70.
- Sharma, M., & Choubey, A. (2022). Green banking initiatives: a qualitative study on Indian banking sector. *Environment, Development and Sustainability*, 24(1), 293-319.
- Sharma, R. (2022). A study on innovation in banking and its impact on customer satisfaction. *Integrated Journal for Research in Arts and Humanities*, 2(3), 67-72.
- Siano, A., Raimi, L., Palazzo, M., & Panait, M. C. (2020). Mobile banking: An innovative solution for increasing financial inclusion in Sub-Saharan African Countries: Evidence from Nigeria. *Sustainability*, 12(23), 10130.
- Smondel, A. (2018). SMEs' soft information and credit rationing in France. *Human*
- Soares, M. C. A. (2022). *Impacto da política macroprudencial do BCE na estabilidade financeiro-bancária da ZE em termos de risco sistémico* (Doctoral dissertation, Universidade do Minho (Portugal)).

- Sobreira, R., & Martins, N. M. (2011). Os Acordos de Basileia e bancos de desenvolvimento no Brasil: uma avaliação do BNDES e do BNB. *Revista de Administração Pública*, 45, 349-376.
- Sousa, L. S. (2012). *Análise e Avaliação do Risco de Crédito Bancário nas PME's (Utilização do modelo de rating)*. Trabalho de Fim de Curso da Licenciatura em Contabilidade e Administração, Instituto Superior de Ciências Económicas e Empresariais, Administração e Controlo Financeiro, Mindelo.
- Stiglitz, J. E. (2020). Key challenges facing modern finance: Making the financial sector serve society. *Финансы: теория и практика*, 24(2), 6-21.
- Systems Management*, 37(2), 169-180. Paraggua, V. Q., Mobo, F. D., Acuavera, R. C., Tapiero, C. S. (2014). Financial regulation, non-compliance risks and control: A statistical approach. *Risk and Decision Analysis*, 5(2-3), 113-127.
- Tavares, F. O., Pacheco, L., & Almeida, E. F. (2015). Financiamento das pequenas e médias empresas: análise das empresas do distrito do Porto em Portugal. *Revista de Administração*, 50(2), 254-267.
- Thomas, H., & Wang, Z. (2005). Interpreting the internal ratings-based capital requirements in Basel II. *Journal of Banking Regulation*, 6(3), 274-289.
- Uddin, M. H., Mollah, S., Islam, N., & Ali, M. H. (2023). Does digital transformation matter for operational risk exposure?. *Technological Forecasting and Social Change*, 197, 122919.
- Velez, S. B. (2022). *Human Errors and Processing Errors. In Operational Risk Management in Banks and Idiosyncratic Loss Theory: A Leadership Perspective* (pp. 69-80). Emerald Publishing Limited.
- Villavicencio, L. R., Pasa, G. C., & Atejera, S. L. R. (2022). SWOT analysis in a Maritime
- Vousinas, G. L. (2015). Supervision of financial institutions: The transition from Basel I to Basel III. A critical appraisal of the newly established regulatory framework. *Journal of Financial Regulation and Compliance*, 23(4), 383-402.
- Werner, R. A. (2014). How do banks create money, and why can other firms not do the same? An explanation for the coexistence of lending and deposit-taking. *International Review of Financial Analysis*, 36, 71-77.
- Yankov, V. (2020). *The liquidity coverage ratio and corporate liquidity management*.

- Yu, J., & Ryu, D. (2021). Effectiveness of the Basel III framework: Procyclicality in the banking sector and macroeconomic fluctuations. *The Singapore Economic Review*, 66(03), 855-879.
- Zaporowska, Z., & Szczepański, M. (2024). The Application of Environmental, Social and Governance Standards in Operational Risk Management in SSC in Poland. *Sustainability*, 16(6), 2413.
- Zhao, C., Noman, A. H. M., & Hassan, M. K. (2023). Bank's service failures and bank customers' switching behavior: does bank reputation matter?. *International Journal of Bank Marketing*, 41(3), 550-571.

UNIVERSIDADE DOS AÇORES
Faculdade de Economia e Gestão

Rua da Mãe de Deus
9500-321 Ponta Delgada
Açores, Portugal



2024

RE

Gestão bancária: o caso do banco Crédito Agrícola, C.R.L.

Elisabete Medeiros Almeida