



**Instituto Politécnico de Coimbra**

Instituto Superior de Contabilidade  
e Administração de Coimbra

Diana Oliveira Miranda

**Relatório de Estágio Curricular: Banco BPI, S.A.**  
Um breve estudo sobre as fintech, a neobanca e a confiança dos clientes bancários

Relatório de Estágio: Banco BPI, S.A.

Diana Oliveira Miranda

ISCAC | 2019

Coimbra, outubro de 2019





# Instituto Politécnico de Coimbra

Instituto Superior de Contabilidade  
e Administração de Coimbra

Diana Oliveira Miranda

## **Relatório de Estágio Curricular: Banco BPI, S.A.** **Um breve estudo sobre as fintech, a neobanca e a confiança** **dos clientes bancários**

Relatório de estágio submetido ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de **Mestre em Análise Financeira**, realizado sob a orientação da Professora Ana Paula Quelhas e supervisão de Isabel Rodrigues.

Coimbra, outubro de 2019

## **TERMO DE RESPONSABILIDADE**

Declaro ser a autora deste relatório de estágio, que constitui um trabalho original e inédito, que nunca foi submetido a outra Instituição de ensino superior para obtenção de um grau acadêmico ou outra habilitação. Atesto ainda que todas as citações estão devidamente identificadas e que tenho consciência de que o plágio constitui uma grave falta de ética, que poderá resultar na anulação do presente relatório de estágio.

## **AGRADECIMENTOS**

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer ao Banco BPI pela oportunidade que me foi conferida, bem como deixar o meu apreço pela Supervisora do meu estágio, a Dra. Isabel Rodrigues, que sempre me recebeu com um grande sorriso. À equipa do BPI Coimbra-Portagem, que me acolheu e me ajudou com a ambientação ao local de trabalho. Especialmente à Dra. Patrícia Aniceto e à Dra. Vera Duarte, por aguentarem a minha curiosidade constante e sempre se demonstrarem disponíveis para olhar por mim. A experiência tornou-se infinitamente melhor devido a vós.

Um agradecimento especial à Dra. Cláudia Santos, que também contribuiu em muito para que eu conseguisse atingir os objetivos a que me propus. Agradeço também à Dra. Ana Paula Rito, sempre sorridente e bem-disposta.

Da mesma forma, deixo o meu agradecimento à minha Orientadora, a Dra. Ana Paula Quelhas, que me aconselhou e orientou ao longo desta fase e que, dessa forma, foi imprescindível para que eu conseguisse terminar este relatório de estágio.

Não existem palavras suficientes que demonstrem o meu agradecimento pela minha família, que sempre me apoiou em todas as escolhas que fiz. O meu amor por eles é partilhado de igual forma, mas gostaria de evidenciar as forças e a motivação que o meu pai me deu, assim como o meu pequeno sobrinho, que apesar de ainda não ter idade suficiente para conseguir ler este agradecimento, me deu incontáveis sorrisos durante esta fase.

Por fim, agradeço imenso ao meu namorado e à sua família, que foram as pessoas que mais assistiram aos meus momentos difíceis, mas que sempre os aceitaram e os tornaram em momentos felizes.

## RESUMO

O relatório reporta as atividades desenvolvidas durante o estágio realizado no Banco BPI, S.A., na agência Coimbra-Portagem, decorrido entre 3 de dezembro de 2018 e 25 de julho de 2019. A motivação para realizar este estágio surgiu da intenção de adquirir experiência profissional no setor bancário, que sempre se figurou apelativo. No geral, o plano de estágio delineado foi cumprido com rigor. As tarefas desempenhadas relativamente à análise e contratação de crédito mereceram um maior destaque neste relatório.

O relatório contém uma segunda parte onde se apresenta um breve ensaio sobre as *fintech*, os “neobancos” e a confiança dos clientes nas tecnologias financeiras. O interesse no tema surgiu durante o estágio, devido ao desempenho de tarefas de auxílio a clientes que lidavam com as plataformas digitais. Além disso, é um tópico relativamente recente que carece de exploração aprofundada na literatura académica e científica. Foi elaborado um inquérito com o intuito de encontrar elementos que proporcionem conclusões estatísticas relevantes. O estudo conduzido permitiu evidenciar que a utilização dos serviços digitais, a satisfação sobre os mesmos e a confiança depositada nestas plataformas inovadoras dependem do género, da idade, das habilitações literárias, e do distrito de residência dos inquiridos. Em alguns casos, relaciona-se com a área de formação dos mesmos. As razões de segurança são o motivo mais apontado pelos inquiridos que não utilizam plataformas digitais bancárias.

Palavras-chave: BPI, Análise de Crédito, Risco de Crédito, Tecnologia Financeira, Fintech, Neobancos, Confiança

## **ABSTRACT**

The traineeship report describes the activities held at the Banco BPI, S.A., in Coimbra-Portagem agency, which elapsed from the 3rd of december of 2018 until 25th of july of 2019. The motivation to undertake this internship emerged from the intentions of developing professional experience in the banking sector, which has always been appealing. In general, the designed internship plan was fulfilled with rigorousness. The tasks related to credit analysis and credit acquisition deserved a greater emphasis in this report.

This report also includes a second part in which a brief essay is presented, related to fintech, neobanks and the client's trust on overall financial technologies. The interest about this theme arose during the internship from the performance of supporting tasks related to the usage of such technological platforms by the clients. Furthermore, it's a relativity recent topic, which lacks in-depth research in the academic and cientific literature. A survey was conducted to find elements that provide statistical significant conclusions. The study allowed to emphasize that the usage of financial services, the satisfaction towards such services and the trust placed in this innovative platforms by the respondents can depend on their gender, age, academic qualifications and their districts of residence. In some cases it also relates with their training area. Security reasons are the most mentioned cause regarding the respondents' motives to not utilize banks' digital platforms.

Keywords: BPI, Credit Analysis, Credit Risk, Financial Technology, Fintech, Neobanks, Trust

# ÍNDICE GERAL

INTRODUÇÃO .....	1
PARTE I – RELATÓRIO DE ESTÁGIO .....	3
1 APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE ACOLHEDORA .....	4
1.1 O Banco BPI .....	4
1.1.1 Missão e Visão .....	5
1.1.2 Identidade, Valores e Cultura .....	5
1.1.3 Modelo de negócio.....	6
1.1.4 Produtos e serviços .....	7
2 ENQUADRAMENTO TEÓRICO .....	8
2.1 Crédito bancário .....	8
2.1.1 Risco de crédito .....	9
2.1.2 Garantias .....	10
2.1.3 Crédito a particulares .....	11
2.1.4 Crédito a empresas.....	12
2.1.5 <i>Scoring e rating</i> .....	17
3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....	19
3.1 Controlo operacional.....	22
3.1.1 Tarefas de início de dia.....	22
3.1.2 Tarefas de fim de dia .....	22
3.2 Acompanhamento de processos de negociação e contratação de crédito .....	23
3.2.1 Crédito a particulares .....	23
3.2.2 Crédito a PME's e Microempresas .....	30
3.3 Apreciação global do estágio .....	35

PARTE II – UM BREVE ESTUDO SOBRE AS <i>FINTECH</i> , A NEOBANCA E A CONFIANÇA DOS CLIENTES BANCÁRIOS .....	36
1 INTRODUÇÃO .....	37
1.1 Introdução ao conceito de <i>fintech</i> .....	37
1.1.1 As empresas <i>startup</i> .....	40
1.1.2 Os neobancos .....	41
1.2 O impacto da tecnologia financeira no setor bancário .....	42
2 COMPONENTE EMPÍRICA .....	46
2.1 O inquérito .....	46
3 RESULTADOS .....	50
CONCLUSÃO .....	65
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	67
APÊNDICES .....	70
APÊNDICE 1: FORMULÁRIO ONLINE DO INQUÉRITO .....	71
APÊNDICE 2: RESPOSTAS AO FORMULÁRIO ONLINE DO INQUÉRITO .....	75
ANEXOS .....	80
ANEXO 1 .....	81
ANEXO 2 .....	83
ANEXO 3 .....	85
ANEXO 4 .....	87
ANEXO 5 .....	89

## ÍNDICE DE TABELAS E FIGURAS

Tabela 3.1: ANOVA - o género e a utilização dos serviços digitais.....	50
Tabela 3.2: ANOVA – A idade e a utilização dos serviços digitais .....	50
Tabela 3.3: ANOVA – As habilitações literárias e a utilização dos serviços digitais.....	51
Tabela 3.4: ANOVA – A área de formação e a utilização dos serviços digitais.....	52
Tabela 3.5: ANOVA – O distrito de residência e a utilização dos serviços digitais.....	52
Tabela 3.6: ANOVA – O género e a utilização variada de serviços através das plataformas digitais.....	53
Tabela 3.7: ANOVA – A idade e a utilização variada de serviços através das plataformas digitais.....	54
Tabela 3.8: ANOVA – As habilitações literárias e a utilização variada de serviços através das plataformas digitais.....	54
Tabela 3.9: ANOVA – O género e a satisfação para com as plataformas digitais do banco do inquirido.....	55
Tabela 3.10: ANOVA – A idade e a satisfação para com as plataformas digitais do banco do inquirido.....	56
Tabela 3.11: ANOVA – As habilitações literárias e a satisfação para com as plataformas digitais do banco do inquirido.....	56
Tabela 3.12: ANOVA – A área de formação e a satisfação para com as plataformas digitais do banco do inquirido.....	57
Tabela 3.13: ANOVA – O distrito de residência e a satisfação para com as plataformas digitais do banco do inquirido.....	58
Tabela 3.14: ANOVA – O género e a confiança nas plataformas digitais do banco.....	58
Tabela 3.15: ANOVA – A idade e a confiança nas plataformas digitais do banco.....	59
Tabela 3.16: ANOVA – As habilitações literárias e a confiança nas plataformas digitais do banco.....	60
Tabela 3.17: ANOVA – A área de formação e a confiança nas plataformas digitais do banco.....	60

Tabela 3.18: ANOVA – O distrito de residência e a confiança nas plataformas digitais do banco.....	61
Tabela 3.19: Tabelas cruzadas – A idade dos inquiridos e a pergunta 9.....	61
Tabela 3.20: Tabelas cruzadas – A idade dos inquiridos e a pergunta 12.....	62
Tabela 3.21: Tabelas cruzadas – A idade dos inquiridos e a pergunta 13.....	63
Tabela 3.22: Tabelas cruzadas – A idade e o género dos inquiridos, e a pergunta 7.1.....	64

## **Lista de abreviaturas, acrónimos e siglas**

- APB – Publicações da Associação Portuguesa de Bancos
- API's – Interfaces de Programação de Aplicações
- APP – Application
- ATM – Automated Teller Machine
- BBI – Banco Borges & Irmão (BBI)
- BCI – Banco Comercial e de Investimentos
- BdP – Banco de Portugal
- BFA – Banco de Fomento de Angola
- BFB – Banco Fonsecas & Burnay
- BPI – Banco Português de Investimento
- CLC – Comissão Local de Crédito
- CoCo – Obrigações Subordinadas de Conversão Contingente
- DGR – Direção de Gestão Global de Riscos
- DO – Depósitos à Ordem
- DRC – Direção de Riscos de Crédito
- FIN – Ficha de Informação Normalizada
- GDC – Gestor de Decisão de Crédito
- IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional
- IFB – Instituto de Formação Bancária
- IES – Informação Empresarial Simplificada
- INE – Instituto Nacional de Estatística
- IRC – Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas
- IRS – Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares
- OiC – Outras Instituições de Crédito

OPP's – Ordens de Pagamento Permanente

PME's – Pequenas e médias empresas

PPR – Plano Poupança Reforma

SEBC – Sistema Europeu de Bancos Centrais

SGPS – Sociedade Gestora de Participações Sociais

SPI – Sociedade Portuguesa de Investimentos

TAEG – Taxa Anual Efetiva Global

## **INTRODUÇÃO**

O presente relatório de estágio tem como objetivo apresentar e descrever as atividades no estágio curricular concretizado no Banco BPI, na agência Coimbra-Portagem, o qual abrangeu um período de sete meses, tendo início a 3 de dezembro de 2018 e terminando a 25 de julho de 2019.

O Banco BPI surgiu em 1985, resultante da privatização da Sociedade Portuguesa de Investimento. Em dezembro de 2018, o Banco foi adquirido pela totalidade do seu capital social, pelo Grupo CaixaBank. Hoje em dia, o BPI assume um plano estratégico intitulado “criar valor com valores”. A sua missão é contribuir para o bem-estar financeiro dos clientes e para o progresso de toda a sociedade, e pretende ser reconhecido como uma referência na banca, com o melhor serviço ao cliente e soluções inovadoras.

A motivação para realizar este estágio derivou da vontade de adquirir experiência profissional, e também pela curiosidade de desempenhar tarefas no setor bancário, que sempre se figurou apelativo.

Com o intuito de acrescentar valor a este relatório e de explorar o tema da tecnologia aplicada ao setor bancário, para além da descrição das tarefas do estágio, realizou-se um breve estudo com o objetivo de apurar e estudar as práticas dos seus clientes no que se refere ao recurso às novas tecnologias. Para atingir tal finalidade, foram utilizados inquéritos, dirigidos a portugueses maiores de dezoito de anos, que possuam uma conta à ordem e acesso aos serviços através de plataformas digitais do seu banco.

Desta forma, o relatório está organizado em duas grandes partes.

A primeira parte é relacionada com as tarefas realizadas no âmbito do estágio, e está estruturada da seguinte forma: o primeiro capítulo é uma introdução à entidade acolhedora, incluindo a sua missão, os seus objetivos, os seus valores, a sua cultura e o seu modelo de negócio; o segundo capítulo introduz um enquadramento teórico relevante para o restante relatório, focando na concessão de crédito a particulares e a empresas; por fim, o terceiro e último capítulo da primeira parte descreve algumas das atividades do estágio com maior detalhe, finalizando com uma breve apreciação global do mesmo.

A segunda parte deste relatório é dedicada ao tema escolhido para investigação, nomeadamente, um breve estudo sobre a tecnologia financeira, os “neobancos” e a confiança depositada pelos clientes nestes serviços cada vez mais relevantes no dia-a-dia

da banca. O primeiro capítulo consiste num ensaio sobre as *fintech*, os “neobancos” e o impacto da tecnologia financeira no sistema bancário. O segundo capítulo apresenta a componente empírica considerada para estudar o tema em questão. O terceiro capítulo é destinado a discutir o resultado dos dados recolhidos.

Por fim, este relatório de estágio termina com uma apresentação global das conclusões finais e sugestões para investigações futuras.

## **PARTE I – RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

## **1 APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE ACOLHEDORA<sup>1</sup>**

### **1.1 O Banco BPI**

Em 1981, foi criada a Sociedade Portuguesa de Investimentos (adiante designada por SPI), que possuía uma estrutura acionista diversificada, constituída maioritariamente por cem empresas portuguesas da época.

Em 1985, a SPI passou a dar origem ao Banco Português de Investimento (BPI), que se transformou num banco privado, no contexto da abertura à iniciativa privada do setor bancário, que, na época, encontrava-se vedada. Um ano depois da transformação da SPI no BPI, este procedeu a uma abertura de capital, tornando-se no primeiro banco cotado na Bolsa de Valores de Lisboa.

Em 1991, o BPI, que já se destacava na banca de investimento, adquiriu o Banco Fonecas & Burnay (BFB), o que lhe permitiu alargar a sua atividade e expandir a sua oferta ao entrar no negócio da banca de retalho.

Quatro anos depois, em 1995, o BPI foi transformado numa *holding* bancária sob a forma de SGPS, e a sua estrutura acionista foi reforçada com a entrada de dois parceiros de grande dimensão: o Grupo La Caixa e o Grupo Allianz. Um processo de fusão ocorreu três anos depois, com o intuito de criar um banco único com uma marca única.

De 1996 a 2005, o Banco continuou a crescer através de aquisições e fusões, destacando a aquisição do Banco Borges & Irmão (BBI) e a criação do Banco de Fomento de Angola (BFA). Mais tarde, deu-se a venda deste de 49.9% da participação deste último à Unitel.

Em finais de 2007, a gestão do BPI preocupou-se maioritariamente em garantir níveis de liquidez adequados, em reduzir riscos e em fortalecer a relação com os seus clientes. Alguns anos depois, em 2012, foi executado um Plano de Recapitalização, do qual resultou uma emissão de 1.5 mil milhões de euros de obrigações subordinadas de conversão contingente (CoCo) subscritas pelo Estado Português. O BPI conseguiu

---

<sup>1</sup> Sistematização própria, ao longo do capítulo, com base nos elementos consultados no site [www.bpi.pt](http://www.bpi.pt), a 3 de julho de 2019.

amortizar integralmente estes instrumentos financeiros em 2014, três anos antes do fim do prazo previsto.

Mais recentemente, em 2017, o BPI procedeu à transmissão de uma participação social que representava 2% do capital social e direitos de voto do BFA, em favor da Unitel. A participação do BPI no BFA passou a ser de 48.1%, e a da Unitel de 51.9%.

Em 2017, em consequência de uma oferta pública de aquisição que começou a ser formulada em abril de 2016, o Grupo CaixaBank assumiu o controlo do BPI. Um ano mais tarde, o Grupo adquiriu à Allianz a totalidade de participação do capital que esta detinha no BPI, que ascendia a 8.425%.

Por fim, o CaixaBank acabou por adquirir, em dezembro de 2018, a totalidade do capital social do Banco BPI, em resultado de uma aquisição potestativa após a perda da qualidade de sociedade aberta, aprovada em Assembleia Geral em junho de 2018.

### **1.1.1 Missão e Visão**

Em 2019, o Banco BPI revelou o seu novo plano estratégico, intitulado “criar valor com valores”. O BPI assume como missão contribuir para o bem-estar financeiro dos clientes e para o progresso de toda a sociedade. Já a visão da instituição pode ser apresentada da seguinte forma: “grupo financeiro líder e inovador, com o melhor serviço ao cliente e referência na banca socialmente responsável”. Por fim, os valores do BPI assentam na qualidade, na confiança e no compromisso social.

### **1.1.2 Identidade, Valores e Cultura**

A identidade do BPI é marcada pela cultura financeira e empresarial que o banco pratica. Essa cultura assenta na independência da gestão, na flexibilidade, no trabalho em equipa, na distinção do mérito, na capacidade de antecipação, numa administração de riscos rigorosa e na criação de valor. Além disso, preza pela proteção dos interesses dos seus clientes, através da dedicação, lealdade e sigilo, sempre tendo em conta a ética empresarial e as boas normas de conduta.

A responsabilidade social é tida como um dever e obrigação pela instituição. Dessa forma, também faz parte da identidade e da cultura do Banco BPI, tendo este definido sete princípios para o exercício da responsabilidade social:

- Cumprimento da Lei e do normativo aplicável;
- Observância de normas de conduta próprias;
- *Corporate Governance* e a sua execução;
- Relacionamento com os investidores;
- Promoção da Qualidade de Serviço;
- Política de valorização dos Recursos Humanos;
- Inserção na vida da sociedade e apoio às suas iniciativas.

Em 2018, o BPI apoiou instituições nacionais de referência, como o Museu de Serralves e a Casa da Música (das quais é um dos fundadores), e também prestou apoio à Fundação Calouste Gulbenkian. Só em 2018, o Banco contribuiu para a cultura nacional com dois milhões de euros.

### **1.1.3 Modelo de negócio**

O Banco BPI ocupa a quinta posição no *ranking* das maiores instituições financeiras a operar em Portugal, em termos de ativos, com cerca de trinta mil milhões de euros. A sua quota de mercado relativamente a crédito é de 9.4%, e em depósitos de clientes é de 9.8%. Desta forma, em Portugal, o Banco está centrado na atividade de banca de retalho, apresentando uma oferta variada de serviços financeiros e produtos, tanto para clientes institucionais, como para empresas e particulares. O BPI também dispõe de serviços nas áreas de *corporate finance* e ações, de forma integrada com o CaixaBank.

Fora de Portugal, detém participações em bancos africanos, nomeadamente, 48.1% no BFA (em Angola) e 35.67% do Banco Comercial e de Investimentos (BCI) em Moçambique.

#### **1.1.4 Produtos e serviços**

O BPI, no que diz respeito à banca de retalho, dispõe de uma panóplia de produtos e serviços por forma a satisfazer as expectativas dos seus clientes. Dessa forma, proporciona várias soluções em termos de contas bancárias, crédito, seguros e produtos prestígio, entre outros.

No que se refere a contas à ordem, existem as seguintes possibilidades: Conta Valor BPI, Conta à Ordem BPI, Conta Valor Júnior BPI, Conta Valor Jovem BPI, Conta em Moeda Estrangeira, Conta de Serviços Mínimos Bancários e Conta Base BPI.

Em termos de contas poupança, podemos apontar o destaque a BPI Poupança Objetivo (com opções personalizáveis), a Conta Poupança Rendimento BPI, a Conta Poupança Reforma e a Conta Poupança Habitação.

Outro tipo de contas são, por exemplo, a de Depósito a Prazo, de Depósito a Prazo Valor ou a Conta Emigrante.

O Banco tem também à disposição os Fundos BPI, os quais integram fundos de ações, fundos de curto prazo, fundos de fundos e fundos de obrigações, entre outros.

No que diz respeito a soluções de crédito, estão disponíveis soluções de crédito a habitação, crédito pessoal, crédito imediato, crédito formação, crédito automóvel (como o leasing, o aluguer de longa duração ou o crédito com reserva de propriedade), e *renting*.

Quanto a seguros, em parceria com a Allianz, o BPI é o intermediário que coloca no mercado seguros de vida, saúde, dental, poupança, domésticos, automóveis, e assim por diante. Existem também soluções de seguros próprios para negócios.

O BPI oferece ainda várias soluções para cartões (crédito, débito e pré-pagos), produtos estruturados e obrigações. Em relação a estas últimas, à data da redação deste relatório, não se encontravam produtos em comercialização.

## **2 ENQUADRAMENTO TEÓRICO**

Esta seção tem como objetivo introduzir e definir sucintamente alguns conceitos relevantes para a descrição das atividades realizadas no decorrer do estágio, ajudando a esclarecer e a contextualizar as tarefas desempenhadas. Não é pretendido apresentar exaustivamente um conjunto de tópicos que englobam todas as características dos produtos ou dos serviços da banca, mas sim mencionar aqueles que se demonstram significativos no escopo da primeira parte do relatório – apresentar, de forma consolidada, as tarefas que constituíram o estágio curricular decorrido no BPI. Dessa forma, os tópicos apresentados nas seções seguintes foram escolhidos com esse objetivo em consideração, e são maioritariamente focados em definições que complementam as tarefas do estágio relacionadas com operações de concessão e decisão de crédito, as quais considere representarem uma maior importância em termos académicos e profissionais.

O conteúdo teórico presente nesta seção provém maioritariamente da experiência e conhecimentos adquiridos através das tarefas desempenhadas, assentando também na informação disponível para consulta nas plataformas informáticas do BPI, estudada durante o estágio. Este enquadramento teórico foi consolidado pelo teor das publicações do Instituto de Formação Bancária (IFB), *Operações Bancárias Gerais I e Operações Bancárias Gerais II*.

### **2.1 Crédito bancário**

O crédito é uma das rubricas mais importantes do ativo dos bancos (Caiado, 2019), e pode ser concedido a particulares, clientes empresariais, instituições do setor financeiro e empresas do setor público. O crédito pode ser concedido a curto prazo, a médio prazo ou a longo prazo, e a concessão de crédito figura-se como uma das principais funções dos bancos. Esta deve ser devidamente controlada tanto pelas instituições que concedem o crédito como pelas autoridades monetárias, como o Banco de Portugal (BdP) ou o Sistema Europeu de Bancos Centrais (SEBC), dado que, quando consideramos um cenário financeiro maior do que aquele que presenciamos no dia-a-dia, uma abundância de concessões de crédito pode contribuir para um excesso de liquidez no geral e, conseqüentemente, refletir tendências inflacionistas numa economia.

O crédito bancário define-se como um direito adquirido pelo banco, em como irá receber de um cliente um valor em dívida correspondente ao da entrega inicial em dinheiro real ou potencial que efetuou a esse cliente, em datas futuras, através de uma ou várias prestações em dinheiro, juntamente com o preço fixado para esse serviço. Existem vários elementos que compõem o crédito bancário, e a sua análise é extremamente importante. Nomeadamente:

- O **montante**, que deve ser justificado pelas necessidades do cliente, e que não deve ser superior nem inferior às mesmas;
- A **finalidade**, ou seja, qual a utilização que será empregue ao montante disponibilizado pelo banco, consoante o cliente seja particular ou empresarial. O objetivo do crédito deve ser legal e a operação deve enquadrar-se na política de crédito definida pelo banco;
- O **prazo**, que é um elemento que está presente na definição de crédito bancário, já que o cliente carrega o compromisso de restituição do montante concedido pelo banco acrescido de juros, em uma data estipulada ou dentro de um prazo estabelecido;
- O **preço**, sendo que, quando se realiza um crédito, a instituição bancária procura obter a remuneração dos capitais. Tendo em conta que espera obter uma margem pelos riscos que sustenta ao conceder o crédito, procura também cobrir os encargos gerais que originam dessa operação. Nesse sentido, o preço do crédito pode ser representado pelos juros, comissões e impostos.
- O **risco de crédito**, que representa a probabilidade de obter prejuízo associada a uma operação de contratação de crédito;
- As **garantias**, que garantem que as obrigações creditícias do cliente sejam cumpridas, constituindo uma via alternativa para reembolsar o banco.

### **2.1.1 Risco de crédito**

Todas as operações de crédito possuem um risco associado, derivado a cenários imprevisíveis que podem ocorrer, resultantes de um leque de situações desfavoráveis, como por exemplo, a deterioração da estrutura financeira ou a falência de uma empresa que contratou crédito. Em específico, o risco de crédito pode constituir uma ameaça à

recuperação do valor de um empréstimo. O risco de crédito caracteriza-se pela probabilidade de o banco incorrer em prejuízos resultantes de o cliente não respeitar o compromisso que assumiu. Os bancos prezam por gerir este risco da melhor maneira, evitando ao máximo acumular créditos de difícil cobrança, que podem penalizar a situação financeira da instituição. Dessa forma, torna-se importante dar ênfase às ferramentas de avaliação dos clientes e das operações, assim como acompanhá-los eficazmente ao longo do período em que decorre o crédito.

No caso específico do BPI, o risco de crédito é o mais relevante para a atividade do banco, para manter uma carteira de elevada qualidade, com base em créditos de risco reduzido. Para atingir esse objetivo, adota uma gestão de risco de crédito que tem por objetivo utilizar técnicas de mitigação do risco e adoção de políticas que auxiliem o equilíbrio do mesmo com a rentabilidade. À *posteriori*, monitoriza o risco de crédito global, recorrendo a um conjunto de métricas através de indicadores de risco de avaliação da qualidade do crédito. Possui ainda uma equipa especializada para acompanhar e controlar, a nível individual, as maiores exposições ao risco, observando a evolução dos indicadores que são utilizados para esse controlo e elaborando planos estratégicos para a redução dessas situações. Os bens dados como garantias são reavaliados periodicamente, e caso se trate de títulos e montantes em moeda estrangeira, estes são reavaliados diariamente consoante os valores de mercado (preços e taxas de câmbio)<sup>2</sup>.

### **2.1.2 Garantias**

Como foi referido anteriormente, nenhuma operação de crédito está isenta de risco. Para tentar minimizar o nível de risco a que estão sujeitos, os bancos recorrem às garantias. Caiado (2019) indica que as garantias prestadas e recebidas pelas instituições bancárias possuem duas designações: reais e pessoais.

Conforme refere o autor, as garantias reais assentam na existência de bens físicos que garantem o cumprimento do contrato de crédito através do penhor, de hipotecas e da consignação de rendimentos. A hipoteca representa um direito concedido à instituição

---

<sup>2</sup> Informação consultada na publicação da Disciplina de Mercado de 2018 do BPI, no site <https://bpi.bancobpi.pt/index.asp?riIdTopo=17b>, em 20 de setembro de 2019.

bancária (credora). Quando esse direito é devidamente registado, o banco torna-se o credor preferencial, garantindo o pagamento pelo valor de bens imobiliários do devedor. O penhor é o direito que o credor possui de ser ressarcido do seu crédito, com preferência sobre outros credores, pelo valor de bens móveis ou pelo valor de créditos ou outros direitos não suscetíveis de hipoteca, pertencentes ao devedor. Por fim, a consignação de rendimentos garante o pagamento sucessivo da dívida (juros e capital ou só juros ou só capital) por meio da aplicação dos rendimentos de determinados bens imobiliários.

Por sua vez, as garantias pessoais servem-se do património do devedor e de garanties terceiros para assegurar o cumprimento do contrato. Dessa forma, o aval constitui uma garantia prestada por um terceiro (avalista) em que o mesmo se torna responsável pelo pagamento de um título de crédito, caso o devedor não o faça e entre em incumprimento de contrato. Temos ainda a fiança, que estabelece uma obrigação acessória para um terceiro (fiador), onde este tem de responder pelo devedor caso não se verifique o cumprimento da obrigação principal para com o banco (o beneficiário).

### **2.1.3 Crédito a particulares**

Esta modalidade de crédito é destinada a particulares que podem assumir várias despesas, desde investimentos, consumo, habitação, ou necessidades mais específicas, mas que não estão diretamente ligadas a uma atividade profissional ou empresarial. Existe uma grande e variada aposta dos bancos no crédito a particulares, pois, devido à quantidade de contratações e aos montantes reduzidos em comparação com os que são concedidos às empresas, o risco que o banco incorre com possíveis situações de incumprimento é diluído pelos vários empréstimos de menor valor, a vários particulares. Isto porque, em termos individuais, um incumprimento de um particular não é tão relevante quanto um incumprimento derivado de um grande financiamento a uma empresa, muito embora todos os casos sejam tratados de forma a garantir que os clientes consigam cumprir com o contrato.

O banco pode ainda aproveitar para aumentar os níveis de *cross-selling* e fidelizar clientes, porque existe sempre algum produto associado ao crédito, como por exemplo, os cartões ou os seguros. Além disso, os rendimentos e o património dos clientes são relativamente mais fáceis de acompanhar e controlar do que os das empresas.

No decurso do estágio acompanhou-se especialmente a modalidade do Crédito Pessoal. Um cliente bancário pode recorrer a este tipo de crédito para satisfazer uma variedade de propósitos, concedendo-lhe um maior poder de compra. Esta modalidade exerce um efeito positivo na economia, através do estímulo que o crédito a particulares concede à procura de bens e serviços, que, por sua vez, leva ao aumento da produção para satisfazer essa procura. As poupanças apresentam tendência para se transformarem em investimentos, refletindo um estímulo positivo para a economia do país. Por sua vez, naturalmente, o banco também beneficia com os juros cobrados ao cliente, e a contratação deste crédito também pode servir como um meio de fidelização.

O cliente que estiver interessado em contratar este crédito deve indicar explicitamente qual é a finalidade do mesmo. Existem taxas máximas que retratam os encargos totais do crédito para o consumidor, que são fixadas em função dessa finalidade. Os bancos ou as instituições de crédito não podem realizar contratos de crédito pessoal em que a Taxa Anual Efetiva Global (TAEG) ultrapasse o valor máximo estipulado. Esta taxa é expressa em percentagem, e depende do montante do empréstimo e de como os encargos (juros, comissões, despesas, impostos e encargos de seguros obrigatórios) são distribuídos no tempo.

Quando o banco recebe o pedido de crédito justificado pelo cliente, este último é sujeito a uma apreciação na qual é recolhida a sua informação, de várias naturezas e em diversas quantidades, dependendo do crédito requisitado.

#### **2.1.4 Crédito a empresas**

O crédito a empresas tem como objetivo financiar necessidades de tesouraria ou necessidades de apoio ao investimento que possam surgir a esses clientes. Quanto às necessidades de tesouraria, normalmente as empresas recorrem a crédito para conseguir aliviar dívidas exigíveis a curto prazo ou para suprir desequilíbrios no fundo de maneo, maioritariamente associados com o desfasamento temporal entre os prazos médios de recebimentos e os prazos médios de pagamentos.

Quando a empresa necessita de contratar um empréstimo por necessidades de investimento ou de capital fixo (por exemplo, para a renovação de imobilizado), esse crédito é concedido a médio ou longo prazo.

Inseridos no contexto do crédito ao investimento, existem ainda os financiamentos via linhas de apoio. A título de exemplo, no caso do BPI, “Linha BPI/FEI Inovação III”, “Linha Apoio ao Empreendedorismo e à Criação do Próprio Emprego”, “Linha de Crédito Incêndios”, entre outras. Estas modalidades existem para apoiar projetos mais específicos, como *startups*, empresas inovadoras ou empresas lesadas pelos incêndios que devastaram o país.

Para que um processo de contratação de crédito seja celebrado, é necessário que o banco possua um conhecimento aprofundado da empresa, já que esta pode ser influenciada por vários fatores internos e/ou externos. Para proferir uma decisão de crédito, o banco fará uma avaliação baseada nos dados que possui, transformando-os em informação que lhe permita prever possíveis situações de incumprimento. Os elementos utilizados para o banco efetuar uma avaliação a uma empresa podem diferir de caso para caso, de acordo com as características de cada mutuário.

Existem dois tipos de análise para que tal avaliação seja bem conduzida, as quais se revelam determinantes:

- **Análise externa**, que tem como objetivo captar as oportunidades e identificar as ameaças do exterior. Nesta análise apuram-se os elementos atinentes à envolvente macroeconómica e as características do setor de atividade.
- **Análise interna**, que permite identificar os pontos fortes e fracos da empresa, recorrendo, entre outros, à apreciação dos documentos contabilísticos.

De seguida, apresentam-se esses conceitos mais circunstanciadamente.

#### **A. Análise externa**

Em termos externos, é importante que o banco esteja atento a fatores quantitativos e qualitativos que, no futuro, possam afetar a vida da empresa. Dessa forma, a instituição bancária deve estar atenta, dentro do possível, para o impacto de vários elementos no decorrer do acompanhamento da entidade que contratou crédito, nomeadamente acontecimentos internacionais adversos, decisões de caráter político, evolução setorial desfavorável, saturação de mercados ou indústrias, concorrência, entre outros.

Em relação a adversidades relacionadas com a concorrência, o banco deverá apurar se a entidade tem capacidade para se posicionar eficazmente perante os seus rivais. É

importante atender ao setor em que a empresa opera, pois se este se manifestar demasiado competitivo, de fácil entrada, e apresentar dificuldades para escoar os produtos, a empresa irá enfrentar dificuldades económicas, o que terá efeitos futuros na amortização do crédito.

## **B. Análise interna**

Esta análise assenta no estudo de elementos internos à empresa, tal como o nome sugere. Para se conhecer a estrutura da entidade e para decidir sobre a contratação de crédito de forma a reduzir o risco de incumprimento, é necessário ter em conta o tipo de gestão, os recursos que possui (técnicos, materiais e humanos) e a saúde financeira.

- A recolha de alguns elementos não financeiros e qualitativos para avaliação configura-se mais desafiante, visto que dados de natureza quantitativa tendem a apresentar características mais exatas, enquanto dados qualitativos são de interpretação subjetiva ou ambígua. A recolha destes últimos depende, em grande parte, da boa vontade das empresas, mas quando a informação é de boa qualidade, o processo de tomada de decisão de crédito torna-se muito mais flexível e eficaz.

O modo de gestão de uma empresa é uma das áreas mais importantes que deve ser analisada, pois este representa o centro das decisões fundamentais quanto aos objetivos e processos que são utilizados no seu negócio. É essencial saber como é estruturada a gestão da entidade que pretende contratar crédito e quem dela faz parte. Por exemplo, deve-se averiguar se se trata de uma gestão repartida ou de apenas um membro, ou se a estrutura da gestão é (ou não) familiar.

Os Recursos Humanos também devem ser alvo de avaliação, nomeadamente no que diz respeito à formação do pessoal, às políticas salariais, estilo de liderança, à sindicalização, entre outros.

É ainda de mencionar a estratégia da empresa, a estratégia de marketing, o processo produtivo, as características do produto ou serviço e a capacidade de adaptação às modificações constantes do mercado.

- Para a recolha de dados económicos e financeiros, recorre-se aos documentos contabilísticos, como a Demonstração de Resultados, o Balanço, os Balancetes e os Anexos. É a partir desta documentação que se obtém a maior parte da informação económica e financeira. Consideram-se também os rácios financeiros, as informações comerciais e as responsabilidades para com a banca.

Através da Demonstração de Resultados avalia-se o desempenho económico e financeiro da empresa, pois aí estão expressos os proveitos e os custos operacionais, financeiros e extraordinários.

Os resultados da exploração da empresa apresentam um reflexo do seu desempenho económico, abrangendo os proveitos e os custos operacionais, resultantes das atividades relacionadas com o negócio principal da empresa. Estes devem assumir níveis satisfatórios para assegurar a viabilidade económica do negócio. Um dos métodos para medir a eficácia económica de uma entidade é através do cálculo da rendibilidade (a capacidade da empresa para obter lucros), e através de rácios, como por exemplo, rendibilidade do capital próprio, rendibilidade líquida das vendas, rendibilidade económica, entre outros. Num cenário favorável, os resultados da exploração devem exceder os custos operacionais, permitindo que a empresa consiga remunerar os capitais próprios e alheios, liquidar os empréstimos contraídos e financiar novos projetos.

Nem sempre um bom cenário económico é um indício de que não existem dificuldades do ponto de vista financeiro. Garantidamente, é necessário que o banco avalie, na sua análise à empresa, se a mesma está equilibrada financeiramente: se possui os meios financeiros necessários para continuar a desenvolver a sua atividade, como obtém esses meios, como estes são aplicados e se essa atividade gera recursos financeiros suficientes para satisfazer as suas necessidades operacionais e de liquidação dos seus compromissos.

Através do Balanço podemos atender à situação patrimonial de uma entidade em determinada data, com a discriminação dos ativos, dos passivos e dos capitais próprios. É com a informação contida neste documento que se podem construir certos indicadores suscetíveis de determinar a situação financeira da empresa, tais como o fundo de manei-

as necessidades de fundo de maneio, a tesouraria (nomeadamente, a gestão do ativo circulante e do passivo circulante) e a liquidez.

Os Balancetes são igualmente importantes, já que permitem manter a informação atualizada e relevante no Dossier de Crédito, conceito que se encontra explicitado na próxima seção.

#### ***2.1.4.1 Dossier de crédito***

Uma das primeiras ferramentas a ter em consideração quando se trata de crédito a empresas é o denominado Dossier de Crédito. Este contém informações quantitativas e qualitativas, relativas às empresas com quem o banco tem relações comerciais, de modo a sistematizar todos os dados sobre o cliente. Essas informações devem ser o mais completas, atualizadas e objetivas possível. Desta forma, o Dossier de Crédito é essencial para a análise e decisão de crédito, permitindo agilizar todo o processo.

Apesar de cada instituição bancária poder utilizar plataformas informáticas distintas e, conseqüentemente, o Dossier de Crédito pertencente a cada banco ser visualmente diferente, existem elementos transversais a todos eles – especificamente, o Dossier deve conter elementos que auxiliem a tomada de decisão para conceder crédito. Para esse propósito, contém as análises financeiras do cliente, informações económicas sobre a atividade da empresa, movimentos de conta, crédito vencido, índices de rendibilidade, informações sobre os sócios, acionistas ou dirigentes, resumo de visitas à empresa, entre outros. Em suma, contém todas as informações recolhidas de análise externa e interna da empresa, conceitos estes explicados anteriormente.

#### ***2.1.4.2 Crédito em conta corrente***

Este tipo de crédito a empresas consubstancia-se num contrato entre o banco e o cliente, onde o banco assume o compromisso de disponibilizar recursos financeiros, durante um determinado período de tempo, até atingir o montante máximo utilizável (ou o limite acordado com o cliente). Por sua vez, o cliente paga juros sobre o montante utilizado. Os fundos que não sejam mobilizados estão suscetíveis ao pagamento de uma comissão de imobilização.

Este produto é contratado por empresas com necessidades de tesouraria, ou seja, a curto prazo. Independentemente do banco em que se efetua esta operação de crédito, tem-se ainda em conta mais algumas condições contratuais que não foram indicadas anteriormente no âmbito do crédito a empresas, tais como a finalidade da utilização, as garantias afetas ao financiamento e as situações de renovação do crédito. Quando se negocia este tipo de crédito com o cliente, é necessário avaliar adequadamente a situação económica e financeira do proponente, assim como os *cash-flows* previstos para determinar qual a capacidade para cumprir o contrato (Caiado, 2019).

#### **2.1.4.3 Limites de exposição**

O limite de exposição refere-se ao limite máximo de exposição ao banco, considerando todas as responsabilidades que a empresa tem perante o mesmo. Esse limite não pode ser ultrapassado, por ser calculado considerando o risco e probabilidade de *default* do grupo ou empresa. Depois do montante do limite de exposição ser aprovado, apenas pode ser disponibilizado esse valor em crédito.

#### **2.1.5 Scoring e rating**

O *scoring* é um método que se baseia no tratamento de informação recolhida sobre os clientes particulares, que tem como objetivo dar “uma nota” (*score*) que visa representar o risco de não reembolso de um crédito. O *scoring* é importante e indispensável para a contratação de crédito, pois as instituições bancárias devem assegurar que o cliente tem solvabilidade suficiente para não entrar em incumprimento perante a sua responsabilidade. Este método foi desenvolvido para que se pudesse automatizar e melhorar o processo de decisão de crédito com rigor, rapidez e eficácia. Tal é possível porque existe homogeneidade não só de vários critérios de clientes particulares, como de processos de contratação de crédito, o que permite comparar riscos e utilizar metodologias de decisão válidas para todos. Por exemplo, no sistema informático da instituição bancária devem estar carregados dados sobre a situação profissional e a capacidade financeira do indivíduo, sendo atribuídas, de forma automatizada, uma análise e uma pontuação.

O método *scoring* funciona como uma escala de intervalo, onde se atribui uma pontuação e onde existe um limite que separa a decisão em favorável ou desfavorável. Se o resultado do *scoring* for igual ou superior ao limite estabelecido para uma decisão favorável, e se tudo o resto estiver em conformidade para a operação, então o crédito poderá ser aprovado. Caso contrário, a operação pode voltar a ser analisada para incluir outros elementos que possam não ter sido considerados, ou pode ser recusada.

Por sua vez, o *rating* consiste também numa classificação, que representa o grau de probabilidade de reembolso do financiamento que foi concedido a uma empresa, dentro do prazo estabelecido (Alcarva, 2011). Este método também é aplicado de forma automatizada através dos dados recolhidos sobre a entidade que pretende contratar um financiamento, baseando-se em dados quantitativos e qualitativos, no histórico da empresa e em comparações com outros clientes com o mesmo perfil de risco. Apesar de o algoritmo em que o modelo de *rating* é formulado poder apresentar diferenças em cada instituição bancária, existe sempre uma homogeneidade nos fatores de risco que estas consideram. A título de exemplo, Alcarva (2011, pp. 104) identifica:

- A qualidade da informação contabilística;
- A qualidade dos rácios da empresa e a comparação dos valores com outras empresas do mesmo setor;
- O risco do setor de atividade;
- A concorrência;
- A liquidez e as implicações da exposição a alterações cambiais, a taxas de juro, a condições dos mercados e a responsabilidades futuras;
- O grau de endividamento;
- O envolvimento com o banco e com o sistema bancário.

Tal como no método *scoring*, a classificação de *rating* atribuída a uma empresa é um fator decisivo para a contratação de crédito, sendo que o resultado dependerá do limite estabelecido para uma decisão favorável.

### **3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

Para melhor evidenciar as tarefas desenvolvidas ao longo do estágio curricular efetuado no Banco BPI, que teve início a 3 de dezembro de 2018 e findou a 25 de julho de 2019, transcrevem-se, em itálico, os vários pontos correspondentes ao plano de estágio inicialmente definido. Este foi cumprido na sua essência. A cada um desses pontos acrescem breves comentários, sendo que nas seções 3.1 e 3.2 enfatizam-se as atividades consideradas mais relevantes e de maior importância para a área em que se insere o mestrado.

O plano de estágio foi então delineado da seguinte forma:

- *Acompanhar os Assistentes Comerciais e os Gestores de Clientes, por forma a tomar contacto com o trabalho diário de cada função e a variedade de assuntos tratados*

As tarefas relativas a este acompanhamento prolongaram-se ao longo do estágio, embora com um foco acentuado durante o início do mesmo, tendo havido contacto com o espectro de assuntos tratados no dia-a-dia pela rede comercial. As primeiras operações acompanhadas prenderam-se com a regularização de descobertos em contas à ordem, acompanhamento dos procedimentos perante processos de óbito, realização de transferências, pagamentos de OPP's, entre outras. Também foi nesta etapa que se desenrolou a adaptação ao local de trabalho, à equipa, aos procedimentos fundamentais do BPI e ao sistema informático do banco, que é essencial para o desempenho de qualquer outra tarefa.

- *Apoiar a equipa do balcão no arquivo de processos*

Os processos resultantes das várias operações realizadas ao longo do dia originam documentação que deve ser arquivada, tanto digitalmente como fisicamente. Além de arquivar documentos relativos a seguros e a cartões de crédito ou de débito, também foram realizadas tarefas relativas ao arquivo digital na plataforma que o BPI dispõe, denominada “Papiro”, nomeadamente a triagem de casos em que havia documentos com assinaturas em falta ou que não cumpriam com todos os regulamentos, extravios em correio interno ou situações em que era necessário recolher nova documentação física do

cliente. Também foi prestado auxílio aos Gestores de Clientes para o tratamento e/ou resolução destas ocorrências.

- *Estudar os procedimentos e produtos mais simples como por exemplo: tratamento de cheques, pedidos de cartões, OPP's, BPI Net, entre outros.*

Antes de poder proceder à realização de qualquer tarefa proposta, era necessário estudar e aprender os procedimentos essenciais para a sua execução. Desta forma, este desafio foi recorrente durante toda a duração do estágio, sempre que era necessário realizar uma nova atividade. De um ponto de vista mais prático, também constituía um método de estudo e aprendizagem acompanhar os Gestores de Clientes nas suas atividades do dia-a-dia, estabelecendo contato com os clientes e com os vários produtos e procedimentos.

- *Apoiar os Clientes na utilização de Canais, nomeadamente, ATM's, Depósitos, BPI Net*

Depois do período inicial de adaptação e de estudo de procedimentos, foi concedida a autorização para lidar diretamente com os clientes, apoiando os mesmos na utilização de alguns canais mais simples. Especificamente, o que tornou particularmente relevante neste domínio foi o apoio à utilização ou à resolução de problemas relacionados com BPI Net e a BPI APP. Nestes canais é possível realizar operações distintas, como pedidos ou criação de cartões ou o seu cancelamento, consultas de conta, transferências, aplicações financeiras, crédito imediato, entre outros.

- *Efetuar triagem de Clientes e assuntos com o correspondente encaminhamento para Gestores e Gerência*

Ainda no seguimento do contacto direto com os clientes, foram desempenhadas atividades de triagem, cujo objetivo era identificar problemas que necessitavam de resolução ou tarefas e assuntos que provinham de pedidos iniciados pelo cliente, resultando num melhor acompanhamento dos mesmos. Os assuntos identificados pela triagem eram de natureza diversa, desde assuntos gerais da conta, contratações ou

cancelamentos de seguros, cartões de crédito e débito, canais online (como referido anteriormente), ou outros pedidos de contratação de produtos ou serviços.

Caso fosse autorizado, poder-se-ia intervir diretamente na resolução de assuntos mais simples, como, por exemplo, a prestação de informações básicas ou apoio à utilização de certos produtos e serviços. Caso não fosse possível auxiliar o cliente, seja por falta de autorização ou por se tratar de um assunto mais complexo, o objetivo era encaminhar para o respetivo Gestor e acompanhar a resolução do caso. Assim, em última instância, caso o assunto não pudesse ser tratado durante o primeiro contato ou fosse de uma importância que requeresse a atenção da Gerência, este era encaminhado nesse sentido.

- *Colaborar no acompanhamento dos processos de análise de risco de crédito a Particulares e a Empresas*

Já numa fase mais tardia do estágio, acompanharam-se os Gestores de Particulares e de Empresas em processos de negociação e contratação de crédito a entidades que devem passar por uma análise de risco efetuada pelo Gestor em questão. Estes processos são aprovados ou rejeitados pela Comissão Local de Crédito (CLC) caso o nível de risco seja baixo e a decisão da taxa possa ser efetuada ao nível do Órgão Comercial. Assim, foram acompanhados alguns casos, tanto na fase inicial de análise de risco, como na fase final de contratação do crédito, com maior ênfase no crédito a particulares.

Embora não esteja evidenciado no plano de estágio, foi obrigatório realizar três formações através da plataforma *e-learning* do BPI, sendo estas intituladas: “Princípios Gerais de Segurança e Saúde no Trabalho”, “*Awareness* em Proteção de Dados” e “Segurança da Informação”.

### **3.1 Controlo operacional**

#### **3.1.1 Tarefas de início de dia**

##### **Decisões diárias**

Todos os dias surgem operações disponíveis para decisão, relativas a pagamentos de cheques, OPP's, transferências permanentes, cartões a pagamento, entre outros, que resultam de insuficiência de saldo nas contas dos clientes. Os Gestores de Clientes verificam e decidem sobre os pagamentos que devem (ou não) ser efetuados, com base em vários fatores, como por exemplo, o histórico do cliente, os movimentos da conta ou até a data em que este recebe o vencimento (caso exista domiciliação de ordenados na conta DO). Deve-se contactar o cliente para comunicar a situação, e caso existam condições para tal, é possível propor um aumento de *plafond* para conta a descoberto, o qual tem de ser autorizado e assinado pela CLC. No caso do balcão onde foi efetuado o estágio, esta era composta pela Gerente do Balcão e pela Subgerente.

Nas situações em que o Gestor analisa e decide que os pagamentos devem ser devolvidos, posteriormente é necessário analisar e classificar os incidentes e também os descobertos ou incumprimentos que daí resultaram. No que respeita aos incidentes, estes devem ser classificados como “acidentais” ou “não acidentais”, de acordo com a sua natureza, através da aplicação informática. Caso se trate de descobertos ou incumprimentos, para além de efetuar a classificação anteriormente descrita, o Gestor executa o registo informático dos procedimentos para a recuperação da dívida.

Em contrapartida, não existirão operações disponíveis para decisão relativas aos clientes que usufruam de saldo na sua conta à ordem para pagar as suas obrigações, ou quando o valor que vem a pagamento não ultrapassar o *plafond* atribuído à conta em questão, já que nesses casos, tudo é pago através do automatismo do sistema.

#### **3.1.2 Tarefas de fim de dia**

Uma das tarefas de fim de dia é a que se refere ao controlo da produção diária, semanal ou mensal do balcão, através da elaboração de mapas. Durante o estágio, foi também prestado auxílio na atividade de fecho de valores, a qual compreendia a impressão da listagem de depósitos, a confirmação de que estavam devidamente

discriminados e a contagem e verificação dos cheques. Outros documentos que eram também inspecionados e enviados por correio interno, juntamente com os descritos anteriormente, correspondiam a instruções de clientes, como por exemplo, alterações a cartões, reforço de depósitos a prazo, constituição de contas poupança, entre outros.

## **3.2 Acompanhamento de processos de negociação e contratação de crédito**

### **3.2.1 Crédito a particulares**

#### **3.2.1.1 Facilidade de descoberto de uma Conta Ordenado**

##### **A. Contratação**

Sendo titular de uma Conta Ordenado, também denominada por Conta Valor (onde é domiciliado o vencimento), o cliente pode beneficiar de um descoberto autorizado na sua conta, até cem por cento do valor do seu vencimento líquido. O descoberto pode surgir de uma necessidade imprevista ou de uma situação mais ou menos prevista por parte do cliente e permite-lhe levantar fundos a descoberto da conta de depósitos à ordem. Esta condição está sujeita à aceitação pelo Banco BPI e também à celebração de um contrato com essa finalidade.

Desta forma, quando o cliente pretender usufruir de uma facilidade de descoberto na sua conta DO, o Gestor de Conta deve verificar se este possui todas as condições de elegibilidade para contratar o produto. As informações do cliente devem estar atualizadas, sendo necessários os seguintes documentos:

- A Ficha de Informação Normalizada (FIN), emitida pelo banco, contendo informações sobre o tipo de operação a ser contratada;
- A Ficha de Informação Individual, emitida pelo banco e devidamente assinada pelo cliente, contendo informações atualizadas sobre o mesmo;
- Uma declaração de vínculo contratual, emitida pela entidade patronal;
- Uma cópia do recibo de vencimento ou pensão do cliente;
- O contrato de facilidade de descoberto, emitido pelo banco.

Ao cliente deve ser entregue o contrato de facilidade de descoberto e uma das vias da FIN, previamente assinada pelo mesmo, sendo que a outra via é para o banco. O gestor

deve verificar se a documentação está devidamente assinada, assim como conferir a assinatura do titular que requisitou o contrato. A recusa em prestar informações, a não entrega de documentos que tenham como propósito avaliar a solvabilidade do cliente ou a entrega de informações falsas ou desatualizadas têm como efeito a não concessão do crédito.

São cobrados juros ao montante de crédito utilizado em situação de descoberto, acrescidos do imposto de selo. O reembolso do crédito efetua-se mensalmente pelo montante em dívida, de capital e juros, no dia em que o ordenado, a pensão ou a reforma forem creditados.

### **B. Alteração ou cancelamento da facilidade de descoberto da Conta Ordenado**

Se a alteração do limite do descoberto advir de um pedido de um cliente, deve-se confirmar que o pedido provém do titular que contratou a facilidade de descoberto da conta ordenado. O cliente terá de preencher e assinar uma carta de instruções para solicitar a alteração do limite.

Por outro lado, caso a alteração, redução ou cancelamento do limite de descoberto surgir por parte da Rede Comercial (devido a incumprimentos, situações de desemprego, entre outras) deve-se informar o cliente sobre a decisão e elaborar a minuta da carta de denúncia ou a carta de resolução de contrato de facilidade de descoberto. É também necessário digitalizar todos os documentos mencionados e associá-los à aplicação “Papiro”. De seguida, solicita-se o cancelamento do limite através do envio de um despacho e dos documentos físicos para os serviços centrais.

#### **3.2.1.2 Crédito pessoal**

Um dos produtos disponíveis para contratar em termos de crédito, é o crédito pessoal. Este pode ser empregue em qualquer finalidade, de acordo com a vontade do cliente, com disponibilização rápida de liquidez imediata, excluindo situações de financiamento de atividade empresarial ou profissional. O crédito é garantido por livrança em branco ou por penhor de aplicações financeiras.

Para contratar um crédito pessoal, há que ter em conta as condições de acesso e os custos. Em primeiro lugar, é necessário ser titular de uma conta de depósitos à ordem na altura da contratação. Os restantes requisitos são os seguintes:

- i. Pelo menos um dos proponentes deve ter residência em Portugal ou ter nacionalidade portuguesa;
- ii. A idade do preponente tem de ser superior a 18 anos, e igual ou inferior a 70 anos;
- iii. No caso do crédito garantido por penhor, é possível que a idade de pelo menos um dos preponentes seja igual ou inferior a 80 anos;
- iv. Todos os proponentes têm de ser titulares na conta DO;
- v. No caso de existirem outros titulares na conta DO, nem todos têm de ser proponentes. No entanto, dependendo das condições de movimentação, poderão ter de autorizar por escrito o débito das prestações.

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 comissões, o imposto de selo sobre os juros e os juros dos empréstimos concedidos para obras em habitação própria (seja esta permanente ou secundária).

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 preponentes. 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).

#### **A. Simulação de crédito pessoal**

A Rede Comercial deve elaborar uma simulação de crédito pessoal para o cliente após receber o pedido do mesmo. O cliente deve ser informado sobre as vantagens do crédito e deve ser esclarecido acerca de todas as características relativas ao produto para o qual requisitou a simulação.

O primeiro procedimento passa por verificar se o cliente cumpre todas as condições de elegibilidade, previamente listadas, através da aplicação do banco, o “BPI GO”. É nesta aplicação que temos acesso aos dados e informações do cliente, às movimentações de conta, informação sobre incumprimentos, cartões, créditos em curso, seguros, entre outros – por outras palavras, esta aplicação tem tudo o que se figura necessário para a gestão da conta de um cliente. É também com recurso a esta aplicação que se efetua a simulação do crédito e se obtém a documentação que deve ser entregue ao cliente.

Após a entrega dos documentos, deve-se informar o proponente sobre os custos e planos financeiros do empréstimo. Caso o empréstimo disponha de utilizações faseadas ou de carência de capital, também é necessário alertar sobre a calendarização que constará na simulação, que deverá ser cumprida a rigor.

Os documentos necessários para efetuar uma simulação de crédito pessoal são os seguintes:

- A Ficha de Informação Normalizada (FIN), emitida pelo banco, contendo informações sobre o tipo de operação a ser contratada;
- As condições gerais do contrato de crédito;
- A Ficha de Informação Individual emitida pelo banco, devidamente assinada pelo cliente, contendo informações atualizadas sobre o mesmo;
- O plano de pagamentos, documento este que deve ser entregue obrigatoriamente no caso de existirem utilizações faseadas ou carência de capital;
- A simulação.

## **B. Elaboração de uma decisão prévia**

Caso o cliente pretenda avançar com o crédito após a simulação ser apresentada, o próximo passo é o de elaborar uma decisão prévia e obter o resultado prévio, porque assim pode obter-se uma previsão da aprovação (ou recusa) do crédito.

A elaboração deste passo é realizada através de um componente informático contido na aplicação “BPI GO”, designado de “GPC Pessoal”. O cliente deve, obrigatoriamente, preencher e assinar o impresso de “Declaração para Proposta de Crédito – Preponentes” e/ou “Declaração para Proposta de Crédito – Garantes”, sempre

que existam garantias, e entregar toda a documentação necessária para se elaborar a proposta, nomeadamente:

- Uma cópia dos últimos três recibos de vencimento ou pensão líquida do cliente;
- Os extratos bancários dos últimos três meses relativamente à data da elaboração da decisão prévia, de todas as contas em OiC de que seja titular, que comprovem outros rendimentos líquidos;
- No caso de trabalhadores por conta própria, devem apresentar as duas últimas declarações fiscais correspondentes ao modelo 3 do IRS entregues nos últimos dois anos. No caso de trabalhadores por conta de outrem, é apenas necessário apresentar a última declaração fiscal;
- Uma cópia da declaração da segurança social, que comprove a regularização da situação contributiva;
- Contrato de penhor, previsto em aplicação de garantias e colaterais, para o crédito que for garantido por penhor de aplicações financeiras.

Quando o cliente é um trabalhador por conta de outrem e existam dúvidas quanto à estabilidade dos seus rendimentos, pode ainda ser requisitada uma declaração de efetividade. No caso de trabalhadores por conta própria, pode requerer-se uma apresentação dos rendimentos de prestação de serviços.

### **C. Elaboração de uma proposta**

A proposta de crédito pode ser elaborada após a obtenção da documentação necessária do cliente, a qual já foi recolhida durante a simulação ou durante a concretização da decisão de crédito prévia. No documento da declaração para a proposta de crédito, preenchido pelo cliente, deve-se verificar se os dados presentes estão de acordo com os documentos comprovativos de rendimento recolhidos do cliente e com os dados apurados pelo banco<sup>3</sup>. Da mesma forma, deve-se confirmar os seguros a serem

---

<sup>3</sup> A informação que consta na declaração para proposta de crédito deve apresentar os seguintes pressupostos: o menor valor entre rendimentos constantes na declaração para proposta de crédito e os rendimentos apurados pelo banco; o maior valor entre as despesas constantes na declaração e despesas apuradas pelo banco; o campo “despesas de agregado familiar” deve apresentar o valor constante do campo “despesas mensais de natureza pessoal e familiar” da declaração para proposta de crédito.

contratados e o dia em que é efetuado o débito das prestações, como pretendido pelos proponentes e, caso existam, garantes.

Novamente recorre-se à aplicação “GPC Pessoal”, componente informático integrado no “BPI GO”, o qual apresenta um separador importante, denominado “Análise de Risco”. Deve ter-se em atenção se alguns dos intervenientes não cumprem com os critérios estabelecidos como relevantes para análise e se existe registo de algum incidente ou incumprimento, apurando-se a natureza dos mesmos. A proposta de crédito é normalmente acompanhada de um comentário geral do Gestor que está a tratar do processo. Por fim, é submetida para decisão, de acordo com o Processo de Decisão de Crédito a Particulares, o qual será descrito posteriormente noutra seção.

#### **D. Contratação e emissão do contrato de crédito**

Se o crédito for aprovado, nesta fase devem captar-se as garantias ou colaterais e solicitar a documentação para emissão do contrato, validando e conferindo essa mesma documentação, da qual deverão constar:

- O comprovativo de IBAN dos avalistas;
- Uma cópia da declaração da segurança social, que comprove a regularização da situação contributiva;
- O boletim de adesão ao seguro de vida;
- O boletim de adesão ao seguro de proteção ao crédito pessoal, caso o cliente pretenda contratar este seguro;
- O pedido escrito do cliente para a liquidação total antecipada de outros empréstimos pessoais em curso, caso aplicável;
- No caso de o cliente pretender transferir o crédito em OiC para o BPI, tem de apresentar os seguintes elementos: carta dirigida à instituição de crédito por cada crédito a transferir, a designação da OiC, departamento ou agência competente da OiC juntamente da sua morada, o número do empréstimo, o capital em dívida, a data de vencimento da última prestação e o seu valor;

Finalmente, imprime-se o contrato, bem como o aditamento (caso o crédito disponha de utilizações faseadas ou carência de capital) e a proposta do seguro de vida. O contrato deve ser emitido o mais próximo possível da altura em que irá ser assinado, para que se

minimizem os dias entre a data de impressão e a assinatura de todos os intervenientes, já que esse contrato tem como base as condições atuais do proponente, sendo que numa data posterior estas estão suscetíveis de apresentar mudanças. A quantidade de exemplares do contrato de crédito a imprimir é igual à quantidade de intervenientes da proposta, mais um. O contrato de crédito deve obrigatoriamente ser assinado pelos proponentes e cônjugues e pelos avalistas e cônjugues. Por fim, a documentação necessária à contratação deve ser carregada digitalmente e enviada para a DO – Contratação Particulares.

### **3.2.1.3 *Análise e decisão de crédito a particulares: crédito pessoal***

Durante este processo, o objetivo é decidir sobre a contratação de um crédito ou a alteração pós-contratual de uma operação de crédito. Deve-se considerar vários aspetos para efetuar a decisão, começando pelo *scoring*, calculado automaticamente quando a situação da operação é avaliada, e que, tal como foi mencionado anteriormente, é baseado em fatores determinados pelo sistema do banco, em conformidade com as normas existentes sobre o risco de crédito. Existem vários parâmetros que são considerados no cálculo do *scoring*, sendo os mais básicos os incidentes e incumprimentos, penhoras ou dívidas ao fisco e à segurança social (caso existam)<sup>4</sup>.

Também é avaliada a taxa de esforço (percentagem do rendimento total do agregado familiar que está disponível para pagamento das prestações do crédito ou créditos que o cliente possua) ou calculada a estimativa do valor da poupança dos proponentes, fiadores ou avalistas, sendo recusadas as propostas em que a taxa de esforço é considerada excessiva ou a poupança não seja suficientemente relevante para fazer suprir os encargos em que o cliente irá incorrer, tendo em conta outros encargos já assumidos.

Consoante o resultado, obtemos ainda o nível de decisão, que é calculado automaticamente pela aplicação “GPC pessoal” depois de o sistema ler e processar todas as informações anteriores. O objetivo é indicar ao gestor se o crédito pode ser decidido ao nível do balcão, pela CLC. Se o órgão não possuir competência de decisão (devido ao nível ter sido elevado pelos fatores considerados), a rede comercial, que iniciou o

---

<sup>4</sup> Informação consultada na publicação da Disciplina de Mercado de 2018 do BPI, no site <https://bpi.bancobpi.pt/index.asp?riIdTopo=17b>, em 20 de setembro de 2019.

processo de decisão, deve registrar o seu parecer sobre o crédito em questão e encaminhar a proposta para um nível superior. Depois, deverá aguardar para obter o conhecimento da decisão de risco e, finalmente, concluir a ação.

Caso contrário, se o nível permitir a decisão de risco de crédito pelo órgão, a CLC deve analisar a informação dos intervenientes da proposta, validar a documentação, decidir se o risco da operação de crédito em vista é aceite e verificar o cumprimento dos critérios definidos pelo banco e por recomendação do BdP (como a taxa de esforço, carência de capital, juros, entre outros).

### **3.2.2 Crédito a PME's e Microempresas**

Caiado (2019) descreve na sua obra que, antes de conceder crédito, os bancos apuram a viabilidade técnica, económica e financeira da aplicação, assim como o desempenho da entidade proponente.

Dessa forma, e em primeiro lugar, a Direção de Gestão Global de Riscos (DGR) do BPI efetua uma classificação dos clientes, dividindo-os em “Grande Empresa”, “Média Empresa” ou “Empresários e Negócios”, com o objetivo de realizar uma análise de risco e atribuição de *rating* mais congruente relativamente às características de cada entidade.

Durante as atividades do estágio curricular no BPI, foi possível acompanhar o gestor na análise do segmento de “Empresários e Negócios”, correspondente a PME's ou Microempresas.

#### **3.2.2.1 Crédito em Conta Corrente**

Em primeiro lugar, deve verificar-se as condições económicas e financeiras do proponente, para determinar se são viáveis para avançar com esta modalidade de crédito. Além de a empresa ter de cumprir os requisitos mencionados em seções anteriores, também se atende à existência de garantias reais e/ou pessoais. Tal como no segmento de particulares, também no crédito a empresas e negócios se verificam imediatamente alguns critérios básicos, que, desde logo, podem apresentar-se como um obstáculo para a contratação da operação - nomeadamente, a existência de incidentes e incumprimentos, penhoras, dívidas ao fisco e/ou à segurança social, entre outros.

Deve verificar-se o *rating* que está atribuído ao cliente e, caso o risco se situe acima do limite estabelecido para a aprovação, então o crédito pode ser enviado para um nível de decisão superior, ou então ser prontamente recusado.

Caso contrário, se a operação for aprovada, o cliente é autorizado a ter um saldo devedor até ao valor limite do crédito que foi negociado no contrato, sem ser considerado um devedor. Pode utilizar o valor contratado recorrendo ao débito da conta corrente, efetuando uma transferência a crédito para a conta de depósitos à ordem. Por sua vez, pode amortizar o crédito ao realizar uma transferência a débito da conta DO, creditando a conta corrente. O cliente torna-se devedor apenas quando utilizar todos os fundos que foram acordados.

A data de vencimento do crédito é até um ano e, consoante o contrato, pode ser renovável (renovações automáticas até existir uma denúncia de um dos intervenientes com antecedência contratualmente estabelecida) ou não renovável. Quando o crédito for encerrado por ter decorrido o prazo estipulado no contrato, por denúncia ou por vencimento antecipado, o capital é reembolsado através de uma transferência da conta DO para a conta corrente.

Os juros são de taxa variável, indexada a uma taxa de juro de referência acrescida do *spread*. O pagamento destes é postecipado (e em função da periodicidade definida) e esses juros são apurados diariamente, sobre o saldo devedor da conta corrente. Outros encargos a considerar para este empréstimo são a comissão de abertura, a comissão de renovação do contrato e, em alguns casos, a comissão de alteração, caso o cliente pretenda algum tipo de alteração contratual.

As vantagens deste tipo de crédito são a flexibilidade e eficiência (tendo em conta que permite adaptar o montante de crédito utilizado e a sua disponibilidade em relação às necessidades de tesouraria), a simplicidade das transferências e o facto de se caracterizar pela sua disponibilidade imediata até ao montante aprovado, quando a movimentação é realizada através da plataforma BPI Net Empresas.

### **3.2.2.2 *Contratação de Financiamento a Prazo Fixo***

Este tipo de financiamento é procurado pelas empresas quando surge a necessidade de investimento ou de desenvolvimento da sua atividade.

O prazo a definir para o crédito é visto caso a caso, sendo ainda definido em função da capacidade de reembolso do cliente. O reembolso pode ser realizado através de prestações constantes de capital e juros, prestações constantes só de capital e com juros periódicos, capital no vencimento e juros periódicos, capital e juros no vencimento, ou através de planos especiais de pagamento de capital e juros. Para além de a definição do plano de reembolso ser estabelecida em função das necessidades que a empresa apresenta, esta também é alvo de uma análise de risco efetuada pelo BPI.

A taxa pode ser composta por um indexante variável (indexado a uma taxa de referência do mercado e um *spread* comercial) ou fixo, ao longo de toda a vida da operação, à qual acrescerá um *spread* comercial.

Na eventualidade de se manifestar a intenção de contratar este tipo de crédito, são vários os procedimentos a ser seguidos. Em primeiro lugar, deve-se apresentar o produto juntamente de todas as suas condições ao cliente e verificar se este cumpre as condições de elegibilidade. Para tal, verificam-se, recolhem-se e atualizam-se os dados do cliente. O Dossier de Crédito deve encontrar-se atualizado. Alguns exemplos de documentação necessária são os seguintes:

- A ficha de informação para crédito, da Pessoa Coletiva ou Singular (empresário em nome individual);
- O último balancete analítico de apuramento (antes de regularização);
- O Relatório e Contas, que se materializa num documento anual, apresentando a atividade e o desempenho de uma empresa, representando as áreas de negócio, a sua análise económica e financeira e as previsões de investimentos para anos seguintes;
- A IES dos últimos três exercícios, a qual apresenta uma declaração anual dos dados contabilísticos, fiscais e estatísticos. Normalmente atribui-se uma ênfase ao Anexo A, onde podemos observar as rúbricas mais importantes das Demonstrações Financeiras, assim como outras informações contabilísticas e fiscais que possam ter influenciado o resultado do exercício;
- O Modelo 22 do IRC dos últimos dois exercícios, onde se pode observar o montante de imposto que a empresa tem a pagar ou a receber, assim como a indicação do lucro ou prejuízo do exercício para efeitos fiscais;

- A Declaração da Segurança Social que comprove a regularização da situação contributiva;
- Certificado PME, se for esse o caso;
- Livrança em branco e respetiva autorização de preenchimento;
- A Certidão Permanente Comercial deve ser pedida ao cliente caso a decisão de crédito seja positiva e se pretenda prosseguir com a emissão do contrato. A Certidão Comercial permite ao Gestor consultar os registos comerciais informatizados da empresa que pretende contratar o crédito – por exemplo, informações sobre os detentores do capital, os gerentes ou administradores, a sede, o objeto social, a data da constituição, entre outros;
- No caso de se tratar de uma Pessoa Singular (empresário em nome individual com contabilidade organizada), será necessária a apresentação do Modelo 3 e o Anexo C (Rendimentos da categoria B – Regime de Contabilidade Organizada) dos últimos dois exercícios.

Deve ser impressa uma via do contrato de crédito por cada mutuário e garante, bem como uma via adicional para o banco. Todos os intervenientes devem assinar a última folha do contrato, conforme os documentos de identificação respetivos, bem como rubricar o canto superior direito das restantes folhas. A data do contrato deve corresponder ao dia em que é assinado e rubricado.

Quando todos os documentos forem recolhidos e toda a informação estiver em conformidade, inicia-se a elaboração da proposta e, posteriormente, o processo para a decisão de crédito. Este último irá depender de vários fatores anteriormente mencionados, como o montante, as características do empréstimo e dados variados da empresa.

A proposta é elaborada na plataforma “AGILE”, a qual tem por objetivo auxiliar na recolha de dados, pois é nesta que se encontra o separador do Dossier de Crédito. A plataforma também permite a análise e aprovação de risco e de *pricing* (taxa e comissões) para vários limites ou operações de crédito e ajuda na produção de informação uniforme e sistematizada.

Quando se está perante o separador que apresenta as variáveis explicativas dos níveis de decisão (como o montante do crédito, o *rating*, os incidentes, os incumprimentos, entre outros), estas estão classificadas em três tipos: automáticas, manuais e operações

especiais. Focando apenas nas duas primeiras categorias, as variáveis automáticas são do tipo de risco ou taxa, enquanto que as variáveis manuais são do tipo risco. A respeito das variáveis manuais, estas são classificadas pela Rede Comercial com “sim” ou “não”. A primeira variável identifica se está perante a primeira apreciação da operação de crédito em causa; a segunda variável permite apurar se existem relações de interesse diretas ou indiretas com o colaborador que elabora a proposta; por fim, a terceira variável permite indicar se se está perante a reapreciação de uma proposta por divergência.

O fluxo de decisão de crédito é apresentado automaticamente por uma aplicação contida na plataforma informática do Banco, denominada por “Gestor de Decisão de Crédito” (ou “GDC”). Existem dois fluxos de decisão: o de taxa e preçário, a cargo da Rede Comercial, e o de risco, que é gerido pela Direção de Riscos de Crédito (DRC), a qual irá basear-se nesse fator e no conteúdo restante da proposta para emitir a sua decisão.

Dessa forma, após a elaboração da proposta de crédito, esta é enviada para intervenção a um nível hierárquico superior da Rede Comercial (normalmente composto por Gerente e Subgerente do balcão). A este nível, é possível alterar a proposta e é obrigatoriamente necessário acrescentar um parecer. Finalmente, a proposta é enviada para decisão junto da DRC.

Quando se obtiver a decisão, e caso seja favorável, o contrato é apresentado ao cliente para ser assinado e, posteriormente, deve ser digitalizado e associado à aplicação “Papiro” até ao dia útil seguinte. Após a documentação ser validada digitalmente, o órgão comercial dispõe de um dia útil para enviar os documentos físicos para os serviços centrais.

A data valor do crédito corresponde à mesma data em que são disponibilizados os fundos, e deve ser sempre igual ou superior à data de aprovação.

É ainda necessário mencionar que deve ser feito um acompanhamento do crédito e da empresa que o contratou, desde a primeira utilização até à liquidação do montante em dívida. Para cumprir esse objetivo, é necessário verificar a concretização das várias fases do projeto que justificou o financiamento, supervisionar se o crédito está a ser corretamente aplicado para a finalidade estabelecida e prestar atenção à evolução da empresa. Um acompanhamento de crédito precário, que não consiga detetar eventuais desvios do projeto, pode levar ao insucesso da operação de financiamento e a riscos de incumprimento do contrato de crédito.

### **3.3 Apreciação global do estágio**

A decisão de realizar um relatório de estágio para a componente não letiva do mestrado proveio da intenção de adquirir experiência profissional numa instituição bancária, algo que sempre despertou interesse e curiosidade. Assim, foi com grande expectativa que foi aceite a proposta do Banco BPI.

A realização do estágio e a elaboração deste relatório permitiram conhecer a realidade profissional por detrás de alguns conceitos lecionados ao longo do mestrado, assim como ter contacto com novas noções e práticas, contando com uma equipa extremamente profissional e um ambiente de trabalho acolhedor. Dessa forma, foram adquiridos conhecimentos gerais sobre o setor da banca, nomeadamente, procedimentos, alguns regulamentos, relações com clientes e várias outras operações relacionadas com as tarefas desempenhadas durante o estágio.

As expectativas quanto ao plano de estágio delineado foram cumpridas e todos os obstáculos inerentes às tarefas realizadas foram superados. Surgiram outras oportunidades e desafios, os quais também foram aceites e cumpridos.

Entre as tarefas desempenhadas, a análise e a contratação de crédito foram as que mais mereceram destaque. Contudo, muito mais haverá a explorar no futuro, particularmente na área da análise de concessão de crédito a clientes empresariais, a qual foi particularmente interessante.

A experiência foi extremamente positiva, não só em termos de desenvolvimento profissional, mas também em termos de desenvolvimento a nível pessoal, especialmente por ter tido contacto com os mais diversos tipos de clientes e de situações. *Grosso modo*, o estágio permitiu obter uma visão alargada do dia-a-dia de uma instituição bancária, desenvolver aptidões de trabalho em equipa, entre outras mais valias que ultrapassam a preparação académica.

**PARTE II – UM BREVE ESTUDO SOBRE AS  
*FINTECH*, A NEOBANCA E A CONFIANÇA DOS  
CLIENTES BANCÁRIOS**

## **1 INTRODUÇÃO**

Nesta seção, apresenta-se um breve ensaio sobre tecnologia financeira, e posteriormente, investiga-se a utilização e a confiança dos clientes bancários nas tecnologias financeiras em Portugal. Os dados que sustentam este estudo foram recolhidos através de um inquérito.

O interesse no tema surgiu naturalmente durante o estágio, no qual foram desempenhadas tarefas de auxílio a clientes que lidavam com as plataformas digitais. Além disso, surgiu uma curiosidade natural por já ter sido frequentada uma licenciatura em informática. Este tema concilia, assim, duas áreas de interesse, para além de que se trata de um tópico relativamente recente, que carece de exploração mais aprofundada.

Esta parte do relatório encontra-se estruturada da seguinte forma: a primeira seção compreende uma breve introdução ao tema, incluindo o impacto das *fintech* no sistema bancário; a segunda seção foca-se no trabalho empírico, particularmente no processo de recolha de dados e na formulação do inquérito; por fim, na terceira seção, apontam-se as conclusões retiradas da análise dos resultados.

### **1.1 Introdução ao conceito de *fintech***

Nos últimos anos, o setor financeiro tem procurado com maior persistência formas inovadoras de se relacionar com os seus clientes, especialmente após a crise de 2008, que instalou um clima de desconfiança entre estes e os bancos. Também a um ritmo acelerado, a indústria tecnológica tem aprimorado os seus produtos e serviços, criando sinergias com outros setores. É da junção das duas áreas acima mencionadas que surge o termo “*fintech*” - uma composição da palavra “finanças” e da palavra “tecnologia”, em inglês (Fortnum, Pollari, Mead, Hughes & Speier, 2017).

Zavolokina, Dolata & Schwabe (2016), afirmam que o termo é ambíguo, sendo ainda necessário explorar os antecedentes deste fenómeno, o seu verdadeiro potencial e todas as ameaças que podem estar associadas com o mesmo, isto para que possa então surgir uma definição mais adequada.

Zalan & Toufaily (2017) também referem que a investigação académica sobre os vários tópicos que englobam o termo “*fintech*” ainda está numa fase muito inicial, pois a

maioria das investigações existentes foca-se apenas num assunto - enquanto o tema é extenso e cobre um conjunto diverso de realidades - ou então não tem um suporte teórico e empírico forte que sustente as suas conclusões.

A verdade é que o termo pode ser utilizado como referência a um número de temáticas, como empresas *startup* de *fintech*, aplicações informáticas utilizadas para fornecer serviços financeiros ou até bancos digitais. Milian, Spinola & Carvalho (2019), elaboraram uma revisão de literatura sobre o tema, a qual permitiu concluir que, apesar do número de publicações sobre as *fintech* ter aumentado substancialmente desde 2016, o conteúdo das mesmas ainda é muito vago ou ambíguo, verificando-se a ausência de estudos relevantes que proporcionem conhecimento académico/científico suficiente.

Para uma definição mais global de *fintech*, podemos atender, por exemplo, à formalizada por Arner, Barberis & Ross (2017), que descreve este fenómeno como o uso da tecnologia para conceder soluções financeiras.

O Financial Stability Board e o BdP atribuem uma designação mais elaborada para o termo: “pode referir-se a entidades que operam no setor financeiro e que têm modelos de negócio baseados em tecnologias inovadoras. Por outro lado, pode referir-se às próprias tecnologias aplicadas aos serviços financeiros, e que são utilizadas por essas entidades ou pelos tradicionais participantes do sistema financeiro como bancos e instituições de pagamento”<sup>5</sup>.

Cada vez mais se verifica a emergência de tecnologias financeiras que poderão ameaçar os métodos bancários tradicionais, tanto no processo de abertura de contas como na gestão de portfolios, nos empréstimos, nos pagamentos, entre outros (Kendall, 2017). Os clientes procuram usufruir de mais escolhas, de novas formas de utilizar os serviços que necessitam e de mais flexibilidade e controlo sobre a sua experiência bancária (Lamb & Lui, 2018). Com o crescimento acentuado do uso da internet e dos *smartphones* por um número crescente de pessoas, os novos serviços de *fintech* vieram desestruturar a ordem financeira que já existia nos mercados, proporcionando à população outras opções de usufruir dos serviços financeiros que não as tradicionais.

---

<sup>5</sup> Informação consultada no site do Banco de Portugal, em <https://www.bportugal.pt/page/fintech?mlid=2852>, a 27 de setembro de 2019.

Anagnostopoulos (2018) identificou na sua investigação alguns fatores que podem ter levado a esta desestruturação e ao crescimento das *fintech*, nomeadamente: razões demográficas, que se traduzem na maior utilização da internet e de *smartphones*; mudanças nas expectativas dos clientes, que cada vez mais valorizam serviços eficientes e imediatos; a necessidade existente, por parte das empresas, de reinventar modelos de negócio que satisfaçam os clientes cada vez mais exigentes; e também a relação custo-eficácia que a tecnologia pode trazer aos serviços financeiros, visto que se trabalha com plataformas inovadoras facilmente acessíveis, e que não necessitam de uma grande quantidade de colaboradores para se encontrarem operacionais.

As *fintech* estão, cada vez mais, a facilitar o acesso ao sistema financeiro por todo o mundo, bem como a apresentar novos produtos e serviços. Cerca de metade da população global não tem um banco ou não tem acesso aos serviços e produtos financeiros normalmente concedidos pelos bancos tradicionais, como por exemplo, cartões de crédito ou empréstimos (Lazarow, 2019). Arner et. al (2017) afirmam que, em alguns países, a infraestrutura bancária física e a inclusão financeira são baixas, mas a indústria dos *smartphones* conseguiu proliferar. Originou-se assim uma oportunidade para os serviços financeiros digitais, que adotaram como clientes aqueles que não tinham fácil acesso à banca tradicional.

Uma nota, ainda, para o papel da regulação, apontando a título de exemplo, a Diretiva (UE) 2015/2366, abreviadamente designada por DSP2 (Diretiva de Serviços de Pagamento), uma atualização da DSP1, que foi necessária para substituir legislação ambígua ou desatualizada, que poderia provocar riscos e falta de proteção para os consumidores e/ou entraves para os prestadores no lançamento de serviços inovadores. Com esta Diretiva, também novos serviços de pagamentos passam a ser regulados, como serviços de informação sobre contas. A DSP2 tem assim em vista a criação de um mercado de pagamentos europeu mais eficiente, pretende proporcionar uma maior segurança na utilização de serviços financeiros, visa proteger os consumidores e fortalecer os direitos dos mesmos, enquanto também incentiva a adoção de serviços inovadores<sup>6</sup>, o que pode impulsionar a competição entre os vários bancos.

---

<sup>6</sup> Informação consultada no site do Banco de Portugal, em <https://www.bportugal.pt/perguntas-frequentes/8526>, a 27 de setembro de 2019.

### **1.1.1 As empresas *startup***

Jorge (2018) afirma que uma mudança tecnológica acentuada, como a que se tem observado nos últimos anos, promove a transformação de qualquer mercado. Nesse sentido, verifica-se que a inovação originou a procura por simplicidade, conveniência e acessibilidade. Tal cenário colocou em causa os modelos e negócios tradicionais, especialmente no setor bancário. É neste contexto que acabam por surgir novas empresas no mercado financeiro, baseadas em tecnologia, as *fintech*, que são, na sua maioria, *startups*. Estas conseguem satisfazer a procura de vários serviços ou produtos financeiros a uma velocidade superior e a um custo mais reduzido do que a banca tradicional.

Noya (2019) aponta algumas características chave nas empresas *startup* de *fintech*. Em primeiro lugar, estas focalizam-se maioritariamente num único produto ou serviço, fornecendo ao cliente a melhor qualidade possível a um custo mais baixo. O autor dá como exemplo a aplicação TransferWise, que é utilizada para transferir dinheiro internacionalmente. Em segundo lugar, estas *startups* estão claramente orientadas para os clientes, sem os inconvenientes da banca tradicional, de forma a que tudo o que proporcionam esteja pensado para lhes fornecer a melhor experiência de uso possível e utilizar o avanço tecnológico para obter vantagem competitiva – por exemplo, uma aplicação espanhola, Fintonic, permite que o cliente organize as suas contas bancárias e as suas poupanças com facilidade. A Kabbage, uma empresa pequena de empréstimos, consegue recolher um volume considerável de dados, utilizando inteligência artificial, o que lhe permite conceder crédito em apenas dez minutos.

Ainda assim, mesmo com a rápida proliferação destas *startups* (principalmente nos EUA), o montante de empréstimos concedidos ainda não se pode equiparar ao volume de empréstimos dos bancos tradicionais (Jagtiani & Lemieux, 2018). Para além disso, Anagnostopoulos (2018) afirma que os bancos detêm experiência financeira, infraestruturas e uma base de clientes estável, enquanto as *fintech* possuem agilidade, inovação e uma base de clientes que ainda se encontra em desenvolvimento, observando-se também várias diferenças ao nível da cultura e dos processos operacionais comparativamente à banca tradicional. Além disso, muitas das empresas de *fintech* existentes ainda são caracterizadas pela falta de regulamentação em geral, ou falta de regulamentação sobre a segurança informática, tornando-as mais voláteis.

### **1.1.2 Os neobancos**

Para além do impacto económico e financeiro que a crise de 2008 provocou globalmente, a mesma também minou a confiança no sector bancário, e os efeitos ainda são sentidos até aos dias de hoje (Ballard, 2018). Os resultados de um inquérito realizado em 2017 pela YouGov, uma empresa de investigação e de dados global, demonstrou exatamente esse cenário para o caso de países como a Itália, onde apenas 37% das pessoas que constituíram a amostra referiram que confiam no seu banco. Ballard (2018) defende ainda que, no seio desta desconfiança pelo setor bancário, surgiu uma oportunidade para um novo tipo de instituição financeira digital, os “neobancos”, que vêm capitalizar no ressentimento da população pelo sistema bancário tradicional que esteve no prólogo da crise. Essencialmente, os “neobancos” são definidos como instituições bancárias sem agências físicas, em que o cliente pode tratar das suas finanças através de canais digitais. A grande vantagem destas empresas, em comparação com os bancos tradicionais, é a de que são mais ágeis em termos de burocracia, e devido a não terem tantos custos, podem reduzir ou até nem cobrar comissões aos clientes que recorrem aos seus serviços. No entanto, não é incomum que algumas dessas empresas possuam um número reduzido de balcões físicos.

Gyori (2018, pp. 14) também se refere aos “neobancos” como bancos digitais, definindo que “são *fintech* que dispõem de licenças bancárias”, focados em atrair maioritariamente a geração dos *millennials*, conhecida como a geração digital, e apresentando soluções bancárias disponibilizadas através dos *smartphones*. Jagtiani & Lemieux (2018) afirmam que, a cada ano que passa, cada vez mais *millennials* se tornam nos novos consumidores e nos novos proprietários de pequenos negócios. Habitados às novas tecnologias, sentem-se mais confortáveis a lidar com bancos em plataformas digitais do que a dirigir-se a uma agência bancária física.

Noya (2019) argumenta que o sucesso dos “neobancos” e das *fintech* mudou a forma como os bancos encaram o mercado e como operam. Há alguns anos atrás, argumentava-se que a existência de balcões físicos era uma das maiores vantagens da banca tradicional, pela proximidade que trazia ao cliente. Hoje em dia, muitos balcões fecham devido aos custos elevados que acarretam, enquanto os “neobancos” não lidam com esse problema. Neste momento, as *fintech* e os “neobancos” parecem ter uma grande vantagem, dado que é possível conectar diferentes fornecedores de produtos ou serviços financeiros através

de APIs (Interface de Programação de Aplicações) disponibilizando mais opções aos clientes, sem necessidade de produzir estes produtos e serviços dentro da organização.

Em Portugal, de acordo com a Área de Estudos e Publicações da Associação Portuguesa de Bancos (APB), através de dados recolhidos e tratados provenientes do BdP, do INE e do Eurostat, em dezembro de 2018, existiam cerca de 65,3% de contas à ordem que possuíam acesso por internet e 82,7% das transferências realizadas eram eletrónicas. Em novembro de 2018, a percentagem de utilizadores de internet *banking* através de redes móveis era de 57%, e ainda, a percentagem de utilizadores de internet *banking* em geral rondava os 52%, o que contrasta com os 38% referentes a 2010.

## **1.2 O impacto da tecnologia financeira no setor bancário**

Noya (2019) afirma que os bancos tradicionais têm mantido a sua posição dominante até ao momento, mas que esta se encontra sob ameaça de nova forma de concorrência, que se apodera de uma parte das suas quotas de mercado. Este fenómeno está a manifestar-se um pouco por todo o mundo, mas com especial intensidade em países em desenvolvimento, onde existem várias pessoas sem acesso aos modelos tradicionais da banca, mas que possuem *smartphones* e conseguem ter acesso a “neobancos” que apresentam custos menores nos seus produtos e serviços ou a *fintech*, que se especializam em serviços financeiros.

Alcarva (2018) refere que a geração *millennial* (ou geração Y) e a geração Z estão habituadas a lidar com as tecnologias em vários aspetos do seu dia-a-dia e procuram bancos que consigam atender os seus padrões de exigência cada vez mais elevados. Este último facto revela-se uma consequência de apresentarem um nível de formação, em geral, mais elevado do que as gerações anteriores. Priorizam instituições que ofereçam uma comunicação em tempo real, através de qualquer canal e em qualquer dispositivo. A capacidade financeira destas gerações está a crescer cada vez mais, assim como o seu poder de compra, o que leva o autor a afirmar que esta realidade irá moldar as instituições financeiras num futuro próximo. Em consequência desse possível fenómeno, e de acordo com as conclusões do autor, os bancos vão ter de desenvolver capacidades que lhes permitam uma melhor adaptação às características exigidas pelas novas gerações, não podendo agir apenas como “gestores de dinheiro”: será necessário desenvolverem a

capacidade de estabelecer uma relação com estes novos clientes da era digital, consoante as exigências dos mesmos, de forma a conseguirem fidelizá-los e manterem a sua força competitiva no mercado financeiro.

Vives (2019) refere que esta concorrência mais acentuada que se verifica hoje em dia entre a banca tradicional e a banca digital é algo que pode ser positivo, porque a concorrência pode fomentar a eficiência. A disrupção do sector bancário através das novas tecnologias irá, muito provavelmente, levar a que a banca encontre novas formas de providenciar os seus produtos e serviços de formas mais eficientes e com melhores condições, tanto para os próprios bancos como para os clientes.

O Comité de Supervisão Bancária da Basileia<sup>7</sup> publicou, em 2018, um artigo sobre as implicações da *fintech* no sistema financeiro. Nele afirma-se que, apesar de se tratar de tópico recente, o mercado financeiro está rapidamente a adotar tecnologias que permitem desenvolver novos modelos de negócio que se tornam um desafio ou obstáculo para a banca. Para que tal não se verifique, a banca deve ser idealmente adaptativa e aberta a novas inovações, mantendo todas as suas normas apropriadas. Depois da crise, existe uma preocupação muito maior com a transparência e surgem mais regras impostas ao setor financeiro. Assim, a banca enfrenta mais custos operacionais por ter a obrigação de cumprir mais regulações e estar sujeita a maior supervisão (Gozman & Willcocks, 2019). Os autores também referem que várias empresas do setor financeiro começaram a procurar *outsourcing* relacionado com tecnologia, para aumentar a sua eficiência, reduzir os custos, e auxiliar nas atividades operacionais, situação que também é observada por Zavolokina et. al (2016).

McWaters (2015), defende que a pressão que a emergência de inovações no setor financeiro está a provocar irá moldar a estrutura dos serviços financeiros a longo prazo, assim como o comportamento dos clientes e os modelos de negócio. Em termos mais imediatos, os efeitos serão sentidos fundamentalmente na banca e acredita-se que irá existir uma pressão constante para que esta continue a inovar. Nesse mesmo relatório, publicado pelo World Economic Forum, conclui-se principalmente que os produtos e serviços financeiros vão passar a ser requisitados e oferecidos como *stand-alone* pelas

---

<sup>7</sup> Informação consultada no site do Banco de Pagamentos Internacionais, a 14 de agosto, 2019, em <https://www.bis.org/bcbs/publ/d431.pdf>

várias empresas *fintech* e pelos “neobancos”, que se irão especializar apenas num tipo de produto ou serviço, levando à previsão de que o *cross-selling* praticado nas instituições financeiras (e que é importante para os resultados das mesmas) irá diminuir.

Num estudo conduzido por Zalan & Toufaily (2017), foram realizadas entrevistas a diferentes *stakeholders* da região do Médio Oriente e do Norte de Africa, para apurar se os entrevistados consideravam que as *fintech* apresentam o risco de ser disruptivas para a banca tradicional. As respostas dividiram-se em dois grupos de opiniões bastante distintos: um que acreditava que ainda não existe nenhum risco ou ameaça eminente, e outro, mais pequeno, que argumentou que existem empresas de tecnologia financeira que já se apoderaram de uma parte do mercado outrora dominado pela abordagem tradicional. Os autores comentaram que tais respostas heterogéneas já eram esperadas, estando as mesmas relacionadas com a incerteza que está associada a qualquer tipo de inovação. Especialmente nas zonas em que decorreram as entrevistas, a tecnologia financeira ainda estava numa fase inicial à data do estudo e muito poucas *fintech* estavam a emergir de forma relevante no mercado. Outras respostas provenientes dos *stakeholders* entrevistados permitiram aos autores concluir que, em termos gerais, os produtos mais afetados pela disrupção da tecnologia financeira são os apresentados pela banca de retalho, como soluções de pagamento, créditos ao consumo, contas poupança e contas à ordem.

Lamb & Lui (2018) conduziram um caso de estudo onde procuraram saber o que incentivou o Banco Barclays, no Reino Unido, a focar-se em inteligência artificial e API's para o desenvolvimento do seu negócio. O maior benefício identificado foi a redução de custos, nomeadamente com a menor necessidade de remunerar pessoas por trabalhos que são agora efetuados através de aplicações e a redução da necessidade de abrir mais filiais. Outra motivação apontada é, por exemplo, a da velocidade com que se responde às necessidades dos clientes e, em consequência, uma oferta mais barata e de melhor qualidade, o que se traduz num aumento do poder competitivo do Banco. Embora possam ser levantadas questões legais e éticas a respeito do futuro da empregabilidade, na entrevista que os autores efetuaram ao então Responsável de Conteúdos do Barclays, Raza Salim, este assegurou que a interação humana será sempre necessária e preferível em certos casos, como na transferência de montantes elevados ou processos de óbito.

Da mesma forma, Jorge (2018) também afirma que ainda se verifica falta de confiança, por parte das gerações anteriores, nas organizações “sem rosto” e sem localização física. A ideia de que a evolução digital acabaria por eliminar os espaços físicos já foi desconsiderada e a existência de agências ou estabelecimentos para fomentar relações com os clientes costuma trazer valor acrescentado e induzir maiores níveis de confiança. Como exemplo, temos a Amazon, que, apesar de ser uma gigante na internet, está a apostar na abertura de lojas de retalho. Assim, sobre o assunto, o autor considera que as empresas *fintech* apresentam uma desvantagem competitiva neste ponto.

## **2 COMPONENTE EMPÍRICA**

Para aprofundar o tema que se propôs investigar no capítulo anterior e para obter informação sobre as práticas dos clientes bancários no recurso às tecnologias financeiras em Portugal, foi elaborado um questionário, distribuído através de meios digitais. A razão para a escolha deste método prende-se com o facto de ser um tema é difícil de trabalhar com recurso a outros modelos, pois para o que se pretende investigar, é necessário contactar e obter respostas de quem recorre com frequência a produtos e serviços bancários.

### **2.1 O inquérito**

O inquérito foi elaborado através da plataforma *Google Forms*, e o respetivo formulário encontra-se exposto no Apêndice 1. É composto por catorze perguntas de resposta fechada e tem como público alvo todos os clientes da banca (tradicional ou digital), residentes em Portugal, que detenham uma conta à ordem e que possuam mais de dezoito anos. O formulário foi partilhado através de redes sociais (Facebook), e enviado para várias pessoas de conhecimento pessoal, provenientes de várias partes do país, que posteriormente enviaram o formulário aos seus contactos. Esteve aberto a respostas desde o dia 23 de setembro de 2019 e findou no dia 11 de outubro de 2019. Foram obtidas 111 respostas, tendo sido validadas 94, devido a duas perguntas elaboradas para filtrar indivíduos que não possuíssem conta à ordem ou que não utilizassem as plataformas digitais dos seus bancos.

#### **A. Perfil dos inquiridos**

As primeiras perguntas do inquérito são importantes para observar o perfil dos respondentes no que se refere ao género, a idade, as habilitações literárias, a área de formação e o distrito de residência, no intuito de detetar a existência de relação entre estas variáveis e o uso de tecnologias financeiras.

No caso específico da idade, tal como foi mencionado na revisão de literatura e também por força da experiência de algumas das tarefas realizadas no estágio, espera-se que a idade do cliente bancário represente um fator determinante para a utilização de

tecnologia financeira. Especialmente se o cliente se inserir na geração Y ou na geração Z, é esperado que se sinta confortável com o uso de tecnologias (Jagtiani & Lemieux, 2018; Alcarva, 2018). Assim, prevê-se que os inquiridos que têm idade compreendida nos intervalos 18 a 25 e 26 a 35 demonstrem uma atitude mais positiva perante o uso de serviços financeiros digitais, quando comparados aos restantes.

Quanto às habilitações literárias e área de formação, Mester & Bednar (2015) concluíram no seu estudo que pagamentos feitos através de meios eletrónicos (sejam eles ATM's, meios automáticos de pagamento, cartões de débito, entre outros) são mais comuns entre jovens com formação ao nível da licenciatura. Apesar de este estudo não ser focado nas *fintech*, nos “neobancos” ou nas APP's digitais, espera-se uma relação relevante entre as habilitações e a utilização das plataformas digitais bancárias. Formularam-se então as seguintes perguntas:

*P1: Género?*

*P2: Idade?*

*P3: Habilitações literárias?*

*P4: Área de formação?*

*P5: Qual o seu distrito de residência?*

## **B. Utilização das plataformas digitais bancárias**

Para ser possível filtrar e registar apenas as respostas do público pretendido, foi colocada uma questão onde se apura se o inquirido possui uma conta de depósitos à ordem. Caso a resposta seja negativa, então este é direcionado para o fim do inquérito. A inclusão desta pergunta era essencial, já que o questionário é apenas direcionado para pessoas que possuam uma conta à ordem em algum banco, seja ele tradicional ou digital.

De seguida, com o mesmo intuito, foi necessário saber se os inquiridos utilizam as plataformas digitais dos seus bancos. Visto que o objetivo global do inquérito é conhecer os hábitos dos clientes bancários no que respeita ao uso de tecnologia financeira, era imperativo filtrar os clientes que responderam que não utilizam os serviços digitais. No entanto, caso o inquirido respondesse que utiliza as plataformas digitais do seu banco, o

inquérito tinha continuidade, levando a uma pergunta com o intuito de apurar os serviços mais utilizados pelo cliente nessas plataformas digitais.

Formaram-se as seguintes perguntas:

*P6: Possui uma conta de depósitos à ordem?*

*P7: Utiliza os serviços digitais que o seu banco disponibiliza através do computador ou do smartphone?*

*P7.1: Qual é a maior razão para não utilizar os serviços digitais do seu banco?*

*P8: A quais serviços mais recorre nas plataformas digitais disponibilizadas pelo seu banco?*

As empresas de tecnologia financeira especializam-se maioritariamente em oferecer serviços da banca de retalho tradicional, em formato digital. As soluções de pagamento são um dos serviços em que mais investem, devido ao lucro que obtêm com as taxas. Além disso, sendo uma tarefa simples, é mais fácil utilizar uma aplicação para efetuar um pagamento do que deslocar-se a um banco ou a outro local onde possa realizar essa tarefa (Zalan & Toufaily, 2017). Dessa forma, assume-se que os clientes bancários utilizam maioritariamente as plataformas digitais bancárias para efetuar pagamentos ou recorrer a serviços simples, visto que foram estas as áreas às quais foram dedicados maiores investimentos por parte das empresas de *fintech*.

No entanto, através das experiências obtidas durante o estágio, verificou-se que muitos ainda utilizam os acessos digitais apenas para consulta de saldos e de informações da sua conta bancária. A pergunta 8 pretende assim esclarecer qual é a atividade de maior utilização nas plataformas digitais pelos clientes portugueses.

### **C. Satisfação e confiança dos utilizadores das plataformas digitais bancárias**

Com o intuito de gerar informação útil para o objetivo desta segunda parte do relatório, figura-se importante saber o que o cliente bancário mais valoriza quando utiliza as plataformas digitais, como, por exemplo, o conforto de poder aceder a serviços

bancários a partir de casa ou a disponibilidade, sobretudo para quem não tem um horário compatível com o dos balcões físicos. Dessa forma, foram colocadas as seguintes questões:

*P9: O que mais valoriza na utilização dos serviços via banca digital?*

*P10: Numa escala de 1 a 10, o quão satisfeito está com as plataformas digitais do seu banco (em que 1 – “nada satisfeito” e 10 – “totalmente satisfeito”)?*

No entanto, tal como mencionado anteriormente, Jorge (2018) refere que se verifica uma falta de confiança por parte dos clientes, o que se traduz num dos grandes obstáculos ao desenvolvimento das tecnologias financeiras. Nesse sentido, inclui-se uma pergunta sobre o nível de confiança que os clientes depositam nas plataformas digitais do seu banco.

Finalmente, para tentar discorrer sobre o potencial de crescimento dos bancos digitais (“neobancos”) em Portugal e sobre a viabilidade do seu uso do ponto de vista dos clientes bancários, foram adicionadas as perguntas 12 e 13. As últimas perguntas que se apresentam no inquérito são, portanto, as seguintes:

*P11: Numa escala de 1 a 10, qual é o nível de confiança que deposita nas plataformas digitais do seu banco (em que 1 – “nenhuma confiança” e 10 – “total confiança”)?*

*P12: É cliente de algum banco digital (como, por exemplo, Ativobank, N26, Monese, Revolut, entre outros)?*

*P13: Recorreria apenas à banca digital ao invés da banca tradicional se todos os serviços dos quais usufruí estivessem disponíveis nesse formato?*

### 3 RESULTADOS

De seguida, testam-se algumas hipóteses baseadas nas ideias que foram avançadas na literatura, bem como pela experiência decorrente do estágio curricular.

#### A. Teste de hipóteses relativamente à utilização dos serviços digitais

**Hipótese 1:** O género condiciona a utilização dos serviços digitais.

$H_0$ : O género influencia a utilização dos serviços digitais.

$H_1$ : O género não influencia a utilização dos serviços digitais.

**Tabela 3.1:** ANOVA - o género e a utilização dos serviços digitais

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	0,000	1	0,000	0,000	0,985
Within Groups	43,404	92	0,472		
Total	43,404	93			

Fonte: IBM SPSS Statistics

Através da observação da tabela anterior, podemos verificar que o  $p$ -value = 0,985 ( $> \alpha = 0,05$ ). Não rejeitamos  $H_0$ , e podemos então concluir através deste resultado que o género influencia a resposta a esta pergunta.

**Hipótese 2:** A idade determina a utilização dos serviços digitais bancários.

$H_0$ : A idade influencia a utilização dos serviços digitais.

$H_1$ : A idade não influencia a utilização dos serviços digitais.

**Tabela 3.2:** ANOVA – A idade e a utilização dos serviços digitais

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	0,428	4	0,107	0,222	0,926
Within Groups	42,976	89	0,483		
Total	43,404	93			

Fonte: IBM SPSS Statistics

O *p-value* é de 0,926, o que significa que não rejeitamos  $H_0$ , ou seja, a idade influencia a resposta atribuída à utilização dos serviços digitais, já que  $p\text{-value} > \alpha = 0,05$ . Esta conclusão está de acordo com o que foi observado por outros autores, os quais já foram citados na revisão de literatura. Espera-se que os indivíduos entre os 18 e os 35 apresentem mais aptidão para utilizar as plataformas digitais dos seus bancos, por se encontrarem mais habituados a viver rodeados por novas tecnologias.

**Hipótese 3:** Existe uma relação relevante entre as habilitações literárias e a utilização das plataformas digitais bancárias.

$H_0$ : As habilitações literárias exercem influência na utilização dos serviços digitais.

$H_1$ : As habilitações literárias não exercem influência na utilização dos serviços digitais.

**Tabela 3.3:** ANOVA – As habilitações literárias e a utilização dos serviços digitais

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	5,508	4	1,377	3,234	0,016
Within Groups	37,897	89	0,426		
Total	43,405	93			

Fonte: IBM SPSS Statistics

Como podemos observar na tabela acima,  $p\text{-value} < \alpha = 0,05$ , já que o seu valor é de apenas 0,016. Dessa forma, rejeitamos  $H_0$  e aceitamos  $H_1$ . Ao contrário do que foi encontrado por Mester & Bednar (2015), muito embora o seu estudo se focasse apenas em alguns pagamentos digitais, concluímos que as habilitações literárias não influenciam a utilização dos serviços digitais pelos clientes bancários.

**Hipótese 4:** Existe uma relação entre a área de formação dos inquiridos e a utilização dos serviços digitais.

$H_0$ : A área de formação e a utilização dos serviços digitais estão relacionadas.

$H_1$ : A área de formação e a utilização dos serviços digitais não estão relacionadas.

**Tabela 3.4:** ANOVA – A área de formação e a utilização dos serviços digitais

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,982	4	0,495	1,065	0,379
Within Groups	41,422	89	0,465		
Total	43,404	93			

Fonte: IBM SPSS Statistics

Como se pode observar na tabela 3.4,  $p\text{-value} = 0,379 > \alpha = 0,05$ , logo, não se rejeita  $H_0$ . Conclui-se assim que a área de formação apresenta uma relação relevante para com a utilização de serviços digitais. Uma possível explicação poderia relacionar-se com o facto de que as novas tecnologias são cada vez mais utilizadas como ferramentas de apoio nas mais diversas áreas de formação.

**Hipótese 5:** O distrito de residência dos inquiridos condiciona a utilização dos serviços digitais.

$H_0$ : O distrito de residência do indivíduo está relacionado com as respostas à pergunta sobre a utilização dos serviços digitais.

$H_1$ : O distrito de residência do indivíduo não está relacionado com as respostas à pergunta sobre a utilização dos serviços digitais.

**Tabela 3.5:** ANOVA – O distrito de residência e a utilização dos serviços digitais

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4,442	14	0,317	0,643	0,821
Within Groups	38,962	79	0,493		
Total	43,404	93			

Fonte: IBM SPSS Statistics

Também neste caso pode observar-se na tabela 3.5 que o  $p\text{-value}$  assume um valor de 0,821, o que se figura maior que  $\alpha = 0,05$ . Dessa forma, não rejeitamos  $H_0$ . A utilização dos serviços digitais depende do distrito de residência dos inquiridos.

## B. Teste de hipóteses relativamente à variedade de serviços digitais utilizados nas plataformas digitais dos bancos

**Hipótese 6:** A variedade de serviços utilizados através das plataformas digitais dos bancos depende do género dos inquiridos.

$H_0$ : O género do inquirido está relacionado com a variedade de serviços utilizados nas plataformas digitais do seu banco.

$H_1$ : O género do inquirido não está relacionado com a variedade de serviços utilizados nas plataformas digitais do seu banco.

**Tabela 3.6:** ANOVA – O género e a utilização variada de serviços através das plataformas digitais

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	0,678	1	0,678	2,175	0,144
Within Groups	28,694	92	0,312		
Total	29,372	93			

Fonte: IBM SPSS Statistics

O *p-value* da tabela anterior assume um valor de 0,144, e este valor é superior a  $\alpha = 0,05$ . Dessa forma, não rejeitamos  $H_0$ . Conclui-se que o género dos indivíduos questionados tem uma relação significativa com a utilização variada dos serviços bancários digitais.

**Hipótese 7:** A variedade de serviços utilizados através das plataformas digitais dos bancos depende da idade do inquirido.

$H_0$ : A idade do inquirido está relacionada com a variedade de serviços utilizados nas plataformas digitais do seu banco.

$H_1$ : A idade do inquirido não está relacionada com a variedade de serviços utilizados nas plataformas digitais do seu banco.

**Tabela 3.7:** ANOVA – A idade e a utilização variada de serviços através das plataformas digitais

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,199	4	0,300	0,947	0,441
Within Groups	28,174	89	0,317		
Total	29,372	93			

**Fonte:** IBM SPSS Statistics

Na tabela anterior observamos que  $p\text{-value} = 0,441 > \alpha = 0,05$ , dessa forma, não rejeitamos  $H_0$ . A utilização dos vários serviços através das plataformas digitais do banco apresenta uma relação significativa com a idade dos inquiridos.

**Hipótese 8:** A utilização variada dos serviços disponíveis através das plataformas digitais dos bancos tem uma relação relevante com as habilitações literárias dos inquiridos.

$H_0$ : As habilitações literárias dos inquiridos estão relacionadas com a variedade de serviços utilizados nas plataformas digitais dos seus bancos.

$H_1$ : As habilitações literárias dos inquiridos não estão relacionadas com a variedade de serviços utilizados nas plataformas digitais dos seus bancos.

**Tabela 3.8:** ANOVA – As habilitações literárias e a utilização variada de serviços através das plataformas digitais

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,428	4	0,357	1,137	0,344
Within Groups	27,944	89	0,314		
Total	29,372	93			

**Fonte:** IBM SPSS Statistics

Também neste caso temos uma relação significativa entre a variável “habilitações literárias” e as respostas sobre a utilização variada dos serviços digitais, já que  $p\text{-value} = 0,344 > \alpha = 0,05$ . Assim,  $H_0$  não é rejeitada.

### C. Teste de hipóteses relativamente à satisfação dos inquiridos para com as plataformas digitais dos seus bancos

**Hipótese 9:** A satisfação dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos apresenta uma relação relevante com o género dos mesmos.

$H_0$ : O género e a satisfação dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos estão relacionados.

$H_1$ : O género e a satisfação dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos não estão relacionados.

**Tabela 3.9:** ANOVA – O género e a satisfação para com as plataformas digitais do banco do inquirido

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	5,411	1,000	5,411	3,185	0,078
Within Groups	156,302	92,000	1,699		
Total	161,713	93,000			

Fonte: IBM SPSS Statistics

De acordo com a interpretação da tabela, podemos concluir que estamos perante uma relação significativa entre a variável “género” e as respostas sobre a satisfação para com as plataformas digitais dos bancos dos inquiridos, já que  $p\text{-value} = 0,078 > \alpha = 0,05$ . Assim, não rejeitamos  $H_0$ .

**Hipótese 10:** A satisfação dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos apresenta uma relação relevante com a sua idade.

$H_0$ : A idade e a satisfação dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos estão relacionadas.

$H_1$ : A idade e a satisfação dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos não estão relacionadas.

**Tabela 3.10:** ANOVA – A idade e a satisfação para com as plataformas digitais do banco do inquirido

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,957	4	0,489	0,273	0,895
Within Groups	159,756	89	1,795		
Total	161,713	93			

Fonte: IBM SPSS Statistics

Podemos concluir que a idade é estatisticamente significativa para a determinação da satisfação sentida em relação às plataformas digitais dos bancos dos inquiridos, pois  $p\text{-value} = 0,895 > \alpha = 0,05$ . Não rejeitamos  $H_0$ .

**Hipótese 11:** A satisfação dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos apresenta uma relação relevante com as habilitações literárias.

$H_0$ : As habilitações literárias e a satisfação dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos estão relacionadas.

$H_1$ : A habilitações literárias e a satisfação dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos não estão relacionadas.

**Tabela 3.11:** ANOVA – As habilitações literárias e a satisfação para com as plataformas digitais do banco do inquirido

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	7,229	4	1,807	1,041	0,391
Within Groups	154,484	89	1,736		
Total	161,713	93			

Fonte: IBM SPSS Statistics

A tabela acima apresenta um  $p\text{-value}$  de 0,391 ( $> \alpha = 0,05$ ), logo, não rejeitamos a hipótese nula. Conclui-se então que existe evidência estatística para afirmar que a satisfação de um cliente relativamente à utilização das plataformas digitais do seu banco está relacionada com as suas habilitações literárias.

**Hipótese 12:** A satisfação dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos apresenta uma relação relevante com a sua área de formação.

$H_0$ : A área de formação e a satisfação dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos estão relacionadas.

$H_1$ : A área de formação e a satisfação dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos não estão relacionadas.

**Tabela 3.12:** ANOVA – A área de formação e a satisfação para com as plataformas digitais do banco do inquirido

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	10,259	4	2,565	1,507	0,207
Within Groups	151,454	89	1,702		
<b>Total</b>	<b>161,713</b>	<b>93</b>			

Fonte: IBM SPSS Statistics

Podemos observar um *p-value* de 0,207 ( $> \alpha = 0,05$ ), o que indica que não rejeitamos  $H_0$ . Dessa forma, retira-se a conclusão de que a área de formação e a satisfação dos inquiridos apresentam significância estatística.

**Hipótese 13:** A satisfação dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos apresenta uma relação relevante com o seu distrito de residência.

$H_0$ : O distrito de residência e a satisfação dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos estão relacionados.

$H_1$ : O distrito de residência e a satisfação dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos não estão relacionados.

**Tabela 3.13:** ANOVA – O distrito de residência e a satisfação para com as plataformas digitais do banco do inquirido

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	15,522	14	1,109	0,599	0,858
Within Groups	146,190	79	1,851		
Total	161,713	93			

Fonte: IBM SPSS Statistics

Na tabela acima, observamos um *p-value* de 0,858 ( $> \alpha = 0,05$ ) e, dessa forma, não rejeitamos  $H_0$ . Significa que podemos concluir que o distrito de residência do inquirido tem uma relação estatisticamente relevante com a satisfação que o mesmo apresenta perante as plataformas digitais do seu banco.

#### **D. Teste de hipóteses relativamente à confiança depositada nas plataformas digitais dos bancos pelos inquiridos**

**Hipótese 14:** A confiança depositada nas plataformas digitais do banco é influenciada pelo género dos inquiridos.

$H_0$ : O género e a confiança dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos estão relacionados.

$H_1$ : O género e a confiança dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos não estão relacionados.

**Tabela 3.14:** ANOVA – O género e a confiança nas plataformas digitais do banco

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	0,639	1	0,639	0,318	0,574
Within Groups	184,978	92	2,011		
Total	185,617	93			

Fonte: IBM SPSS Statistics

Novamente não rejeitamos  $H_0$ , pois  $p\text{-value} = 0,574$ , que por sua vez é superior do que o valor  $\alpha = 0,05$ . O género tem uma relação estatisticamente significativa com a confiança que é depositada nas plataformas digitais pelos inquiridos.

**Hipótese 15:** A confiança depositada nas plataformas digitais do banco é influenciada pela idade do inquirido.

$H_0$ : A idade e a confiança dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos estão relacionadas.

$H_1$ : A idade e a confiança dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos não estão relacionadas.

**Tabela 3.15:** ANOVA – A idade e a confiança nas plataformas digitais do banco

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	7,559	4	1,890	0,945	0,442
Within Groups	178,058	89	2,001		
Total	185,617	93			

**Fonte:** IBM SPSS Statistics

Podemos afirmar que não rejeitamos  $H_0$ , já que, pela observação da tabela, o  $p\text{-value}$  assume o valor de 0,442. Dessa forma, é superior ao valor  $\alpha = 0,05$ . A idade e a confiança que os inquiridos depositam nas plataformas digitais do seu banco têm uma relação estatisticamente significativa.

**Hipótese 16:** A confiança depositada nas plataformas digitais do banco é influenciada pelas habilitações literárias dos inquiridos.

$H_0$ : As habilitações literárias e a confiança dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos estão relacionadas.

$H_1$ : As habilitações literárias e a confiança dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos não estão relacionadas.

**Tabela 3.16:** ANOVA – As habilitações literárias e a confiança nas plataformas digitais do banco

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6,155	4	1,539	0,763	0,552
Within Groups	179,462	89	2,016		
Total	185,617	93			

Fonte: IBM SPSS Statistics

Retirando conclusões da tabela acima, observamos que  $p\text{-value} = 0,552$ , que por sua vez é superior  $\alpha = 0,05$ . Assim, não podemos rejeitar  $H_0$ , ou seja, confirma-se que as habilitações literárias e a confiança que os inquiridos depositam nas plataformas digitais dos seus bancos apresentam uma relação estatisticamente significativa.

**Hipótese 17:** A confiança depositada nas plataformas digitais do banco é influenciada pela área de formação dos inquiridos.

$H_0$ : A área de formação e a confiança dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos estão relacionadas.

$H_1$ : A área de formação e a confiança dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos não estão relacionadas.

**Tabela 3.17:** ANOVA – A área de formação e a confiança nas plataformas digitais do banco

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	19,877	4	4,969	2,668	0,037
Within Groups	165,740	89	1,862		
Total	185,617	93			

Fonte: IBM SPSS Statistics

Na tabela acima observamos que  $p\text{-value} = 0,037$ , e que este valor é inferior ao valor  $\alpha = 0,05$ . Dessa forma, rejeitamos  $H_0$  e aceitamos  $H_1$ . Não existe evidência estatisticamente significativa para afirmar que a área de formação e a confiança depositada nas plataformas digitais bancárias pelos inquiridos estão relacionadas.

**Hipótese 18:** A confiança depositada nas plataformas digitais do banco é influenciada pelo distrito de residência dos inquiridos.

$H_0$ : O distrito de residência e a confiança dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos estão relacionados.

$H_1$ : O distrito de residência e a confiança dos inquiridos relativamente às plataformas digitais dos seus bancos não estão relacionados.

**Tabela 3.18:** ANOVA – O distrito de residência e a confiança nas plataformas digitais do banco

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	20,983	14	1,499	0,719	0,749
Within Groups	164,634	79	2,084		
Total	185,617	93			

Fonte: IBM SPSS Statistics

O *p-value* assume o valor de 0,749, que é superior ao valor de  $\alpha = 0,05$ . Assim, não rejeitamos  $H_0$ . Conclui-se que o distrito de residência e a confiança dos inquiridos depositada nas plataformas digitais dos seus bancos partilham uma relação estatisticamente significativa.

## E. Outros resultados

**Tabela 3.19:** Tabelas cruzadas – A idade dos inquiridos e a pergunta 9

		<i>O que mais valoriza na utilização dos serviços via banca digital?</i>			
		Agilidade no tratamento dos assuntos	Comodidade	Disponibilidade	Total
Idade	18 - 25	4	6	1	11
	26 - 35	10	16	2	28
	36 - 45	7	7	4	18
	46 - 55	8	14	4	26
	55+	1	7	3	11
Total		30	50	14	94

Fonte: IBM SPSS Statistics

Através da análise da tabela acima destacamos que, no geral, os indivíduos valorizam mais a “comodidade” no que se refere à utilização dos serviços através da banca digital. Além disso, esse facto também se destaca nos indivíduos com idades compreendidas nos intervalos de 26 a 35 e de 46 a 55. Isto significa que os inquiridos apreciam o facto de não terem de sair de casa e deslocar-se a um balcão para tratar de determinados assuntos. A segunda variável mais escolhida é a “agilidade no tratamento dos assuntos”, o que provavelmente é justificado pelas filas e tempo de espera a que os clientes são submetidos no atendimento em balcões físicos, assim como a papelada física gerada ou até a demora em certos processos que são mais rápidos quando tratados via canais digitais.

Na próxima tabela, podemos observar que de um total de 94 respostas, 72 inquiridos são apenas clientes de bancos tradicionais, resultado que é o mais relevante. Apenas 9 indivíduos responderam ser apenas clientes de bancos digitais, dos quais 5 situam-se no intervalo de idades de 26 a 35. Podemos ainda destacar que o maior número de inquiridos que responderam que apenas são clientes de bancos tradicionais (22) situam-se no intervalo de idades de 46 a 55.

**Tabela 3.20:** Tabelas cruzadas – A idade dos inquiridos e a pergunta 12

		<i>É cliente de algum banco digital?</i>			Total
		Sou apenas cliente de bancos tradicionais	Sou cliente de ambos	Sou cliente de um banco digital	
Idade	18 - 25	10	0	1	11
	26 - 35	19	4	5	28
	36 - 45	12	5	1	18
	46 - 55	22	3	1	26
	55+	9	1	1	11
Total		72	13	9	94

**Fonte:** IBM SPSS Statistics

Conclui-se que, independentemente da idade, os bancos tradicionais mantêm a preferência global no universo da amostra.

**Tabela 3.21:** Tabelas cruzadas – A idade dos inquiridos e a pergunta 13

*Recorreria apenas à banca digital ao invés da banca tradicional se todos os serviços dos quais usufruí estivessem disponíveis nesse formato?*

		Em algumas circunstâncias	Nunca	Sim, sempre	Total
idade	18 - 25	7	0	4	11
	26 - 35	21	3	4	28
	36 - 45	11	4	3	18
	46 - 55	19	5	2	26
	55+	6	4	1	11
Total		64	16	14	94

**Fonte:** IBM SPSS Statistics

Na tabela acima é interessante observar os resultados que indicam que os inquiridos estão maioritariamente inclinados para utilizar a banca digital em algumas circunstâncias, caso todos os serviços que normalmente necessitam estivessem disponíveis nesse formato. Já existem vários serviços de banca digital que podem substituir a maior parte dos serviços prestados pela banca tradicional, o que nos pode levar a concluir que ainda existe um certo nível de desconhecimento sobre este assunto entre os clientes bancários, ou que, naturalmente, existe alguma desconfiança que os impede de procurar esses recursos com mais afinco, como foi evidenciado na revisão de literatura. Destaca-se ainda que essa resposta foi a mais selecionada pelos inquiridos no intervalo de idades de 26 a 35. Através da revisão que foi feita da literatura sobre este tema, era esperado também que o intervalo de 18 a 25 apresentasse um número de respostas semelhante.

Por fim, são apresentados na tabela 3.22 os resultados sobre as motivações que levaram alguns inquiridos a responder que não utilizam as plataformas digitais dos seus bancos. O género dos respondentes não apresenta diferenças, sendo os seus totais iguais. As razões de segurança são o motivo mais apontado, o que também já era esperado, estando em linha com a revisão de literatura e as ocorrências tratadas no decorrer do estágio curricular.

**Tabela 3.22:** Tabelas cruzadas – A idade e o género dos inquiridos, e a pergunta 7.1

			Acessibilidade das plataformas	Outros motivos	Preferência total pelo atendimento presencial	Razões de segurança	Total
Feminino	Idade	18 - 25	0	0	0	1	1
		26 - 35	1	1	0	2	4
		36 - 45	0	1	1	0	2
		46 - 55	0	0	0	1	1
	Total		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
Masculino	Idade	26 - 35	0	1	0	0	1
		36 - 45	0	1	1	0	2
		46 - 55	1	0	1	1	3
		55+	0	0	1	1	2
	Total		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
Total	Idade	18 - 25	0	0	0	1	1
		26 - 35	1	2	0	2	5
		36 - 45	0	2	2	0	4
		46 - 55	1	0	1	2	4
		55+	0	0	1	1	2
	Total		<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>16</b>

**Fonte:** IBM SPSS Statistics

## **CONCLUSÃO**

O presente relatório reporta as atividades desenvolvidas no estágio no Banco BPI, decorrido entre 3 de dezembro de 2018 e 25 de julho de 2019, o qual se afigurou como uma experiência bastante positiva. Pretende também evidenciar os resultados de um estudo entretanto realizado, relativamente às práticas dos clientes bancários no que diz respeito ao recurso às tecnologias financeiras. Este último objetivo constitui essencialmente um trabalho exploratório, dada a natureza inovadora do objeto em apreço.

O trabalho conduzido permitiu evidenciar, em primeiro lugar, que a utilização dos serviços e das plataformas digitais que os bancos disponibilizam aos seus clientes depende do género dos mesmos, assim como da sua idade, área de formação e distrito de residência. Quanto à variedade de questões que estes clientes tratam através destes canais digitais, esta também se relaciona com o género, a idade e as habilitações literárias dos inquiridos. Na sua maioria, os mesmos recorrem apenas a serviços básicos como transferências, pagamentos e adesão ou cancelamento de cartões. Quanto à satisfação relativamente às plataformas digitais dos bancos, esta parece ser influenciada pelo género dos respondentes, assim como pela idade, pelas habilitações literárias, área de formação e distrito de residência. De igual forma, também a confiança que os inquiridos depositam nas soluções digitais dos seus bancos depende do género, da idade, das habilitações literárias e do distrito de residência, mas não parece estar relacionada com a área de formação.

Podemos ainda observar que os respondentes valorizam mais a comodidade e a agilidade no tratamento de assuntos através da utilização dos serviços da banca digital.

No que diz respeito às preferências dos clientes relativamente pela banca digital ou pela banca tradicional, as respostas obtidas através do inquérito indicam que a grande parte dos portugueses é apenas cliente de bancos tradicionais, mas, a maioria também refere que estaria inclinada a utilizar a banca digital em algumas circunstâncias, caso todos os serviços que normalmente utilizam estivessem disponíveis nesse formato.

Por fim, a preocupação com a segurança é o motivo mais apontado por aqueles que não utilizam as soluções digitais.

A realização da segunda parte deste relatório permitiu delinear algumas conclusões interessantes, visto que é um tema que não está muito explorado na literatura

académia e científica portuguesa. No entanto, o estudo comporta algumas limitações, nomeadamente no que diz respeito ao tamanho da amostra, considerando as respostas que puderam ser validadas. O tempo durante o qual o formulário esteve disponibilizado online foi muito reduzido, o que limitou o número de respostas colhidas. A própria falta de literatura académica e científica também pode ser considerada uma limitação em si, já que a maior parte das referências sobre o tema consiste em estudos exploratórios, sem dados científicos que possam suportar a maior parte das respetivas conclusões.

No futuro, seria interessante realizarem-se mais estudos sobre o tema em Portugal, baseados em dados científicos e com métodos de análise diversificados, que permitissem obter mais conclusões relativas às tecnologias financeiras e “neobancos” que cada vez mais invadem o setor bancário e que poderão vir a ter um impacto na banca tradicional, o qual ainda não é possível avaliar.

Para além disso, seria também interessante investigar mais sobre a confiança dos clientes, já que se aponta como um dos maiores obstáculos à banca digital, relacionando esse tema com outras áreas das finanças, tal como a *Behavioral Finance*.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Alcarva, P. (2011). *O guia completo sobre a banca e as PME*.

Porto: Vida Económica.

Alcarva, P. (2018). *Banca 4.0. Revolução digital: Fintechs, blockchain, criptomoedas, robo-advisers e crowdfunding*.

Coimbra: Actual Editora, Edições Almedina.

Anagnostopoulos, I. (2018). Fintech and Regtech: impact on regulators and banks. *Journal of Economics and Business*, 100, pp. 7-25.

Arner, D. W., Barberis, J. & Ross, P. B. (2016). FinTech, RegTech and the Reconceptualization of Financial Regulation. *Northwestern Journal of International Law & Business*, University of Hong Kong Faculty of Law Research Paper No. 2016/035, pp: 373-415.

Ballard, B. (2018). The unstoppable rise of neobanks. *World Finance*. Acedido a 26 de Julho, 2019, em <https://www.worldfinance.com/banking/the-unstoppable-rise-of-neobanks>

Caiado, A. C. (2019). *Bancos. Normativos, contabilidade e gestão* (2.<sup>a</sup> edição).

Lisboa: Edições Sílabo.

Clanchy, J. & Ballard, B. (2000). *Como escrever ensaios: um guia para estudantes*.

Lisboa: Temas & Debates.

Fortnum, D., Pollari, I., Mead, W., Hughes, B., Speier, A., (2017). The pulse of fintech Q1 2017: Global analysis of investment in fintech. *KPMG technical report*. Acedido a 1 de outubro, 2019, em <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/xx/pdf/2017/04/pulse-of-fintech-q1.pdf>

Gozman, D. & Willcocks, L. (2019). The emerging Cloud Dilemma: Balancing innovation with cross-border privacy and outsourcing regulations. *Journal of Business*

*Research*, 97, pp. 235-256.

Gyori, D. (2018). Dez tendências que vão definir o futuro da Banca na próxima década. *InforBanca Revista do Instituto de Formação Bancária, Conhecimento e Visão de Futuro*, 113, pp: 12-21.

Instituto de Formação Bancária (1999). *Operações Bancárias Gerais II* (9.<sup>a</sup> edição). Lisboa: Associação Portuguesa de Bancos.

Instituto de Formação Bancária (2000). *Operações Bancárias Gerais I* (22.<sup>a</sup> edição). Lisboa: Associação Portuguesa de Bancos.

Jagtiani, J. & Lemieux, C. (2018). Do fintech lenders penetrate areas that are underserved by traditional banks?. *Journal of Economics and Business*, 100, pp: 43-54.

Jorge, A. (2018). A Confiança e o Paradigma 4.0. *InforBanca Revista do Instituto de Formação Bancária, Conhecimento e Visão de Futuro*, 113, pp: 40-42.

Kendall, J. (2017). Fintech companies could give billions of people more banking options. *Harvard Business Review*. Acedido a 22 de julho, 2019, em <https://hbr.org/2017/01/fintech-companies-could-give-billions-of-people-more-banking-options>

Lazarow, A. (2019). How Fintech Is Eating The World. *Forbes*. Acedido a 22 de julho, 2019, em <https://www.forbes.com/sites/alexlazarow/2019/07/31/how-fintech-is-eating-the-world/#16243f14c2f3>

Lui, A. & Lamb, G. W. (2018). Artificial intelligence and augmented intelligence collaboration: regaining trust and confidence in the financial sector. *Information & Communications Technology Law*, 27:3, pp: 267-283.

McWaters, R. J. (2015). The Future of Financial Services: How disruptive innovations are reshaping the way financial services are structured, provisioned and consumed.

- World Economic Forum. Acedido em 22 de julho, 2019, em [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_The\\_future\\_of\\_financial\\_services.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_The_future_of_financial_services.pdf)
- Mester, L. J. & Bednar, W. (2015). Changes in the use of Electronic Means of Payment: 1995-2013. An Update Using the Recently Released 2013 Survey of Consumer Finances. *Federal Reserve Bank of Philadelphia Business Review*, pp: 18, acedido em 1 de outubro, 2019, em <https://www.clevelandfed.org/en/our-research/president/lm001-changes-in-the-use-of-electronic-means-of-payment-1995-to-2013.aspx>
- Milian, E. Z., Spinola, M. M. & Carvalho, M. M. (2019). Fintechs: A literature review and research agenda. *Electronic Commerce Research and Applications*, 34, acedido em 3 de setembro, 2019, em <https://www.sciencedirect.com/journal/electronic-commerce-research-and-applications/vol/34/suppl/C>
- Noya, E. (2019). The Fintech Revolution: Who Are The New Competitors in Banking?. *Forbes*. Acedido a 23 de julho, 2019, em <https://www.forbes.com/sites/esade/2019/07/30/the-fintech-revolution-who-are-the-new-competitors-in-banking/#37498e111617>
- Sousa, Gonçalo V. e. (1998). Metodologia da investigação, redação e apresentação de trabalhos científicos. 1ª ed. Porto: Civilização Editora.
- Vives, X. (2019). Competition and Stability in Modern Banking: A Post-Crisis Perspective. *International Journal of Industrial Organization*, 64, pp: 55-69.
- Zavolokina, L., Dolata, M., & Schwabe, G. (2016). The FinTech phenomenon: antecedents of financial innovation perceived by the popular press. *Financial Innovation*, 2, pp: 1–16.
- Zalan, T. & Toufaily, E. (2017). The Promise of Fintech in Emerging Markets: *Not as Disruptive*. *Contemporary Economics*, 11 (4), pp: 415-430.

## **APÊNDICES**

## **APÊNDICE 1: FORMULÁRIO ONLINE DO INQUÉRITO**

---

### Questionário - práticas dos clientes bancários no recurso às novas tecnologias

O meu nome é Diana Miranda e sou aluna do Mestrado em Análise Financeira, ministrado no Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra. Encontro-me na fase de realização do trabalho final, no qual procuro estudar quais as práticas dos clientes bancários no que se refere ao recurso às novas tecnologias.

Para o efeito, necessito de recolher informação relevante, para o que solicito a sua colaboração através da resposta ao questionário seguinte. A sua participação é absolutamente essencial para concluir com êxito este trabalho.

O questionário é totalmente anónimo e não tomará mais do que cinco minutos do seu tempo.

Muito agradeço a sua colaboração!

**\*Obrigatório**

#### **Género \***

- Feminino
- Masculino

#### **Idade \***

- 18 - 25
- 26 - 35
- 36 - 45
- 46 - 55
- 55+

#### **Habilitações literárias \***

- 1º ciclo
- 2º ciclo
- 3º ciclo
- Secundário
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento

Área de formação \*

- Ciências sociais e humanas
- Ciências empresariais
- Ciências exatas da vida e tecnologias
- Artes
- Nenhuma das anteriores

Qual o seu distrito de residência? \*

- Viana do Castelo
- Braga
- Vila Real
- Bragança
- Porto
- Aveiro
- Viseu
- Guarda
- Coimbra
- Castelo Branco
- Leiria
- Lisboa
- Santarém
- Portalegre
- Setúbal
- Évora
- Beja
- Faro
- Região Autónoma da Madeira
- Região Autónoma dos Açores

Possui uma conta de depósitos à ordem? \*

- Sim
- Não

PRÓXIMA

Utiliza os serviços digitais que o seu banco disponibiliza através do computador ou do smartphone? \*

- Sim, através de ambos
- Sim, através do computador
- Sim, através do smartphone
- Não utilizo serviços de banca digital

VOLTAR

PRÓXIMA

A quais serviços mais recorre nas plataformas digitais disponibilizadas pelo seu banco? \*

- Apenas consulta de saldos
- Consultas e alguns serviços básicos como transferências, pagamentos e cartões
- Não tenho qualquer reserva em utilizar todos os serviços, consoante a necessidade
- Outros

O que mais valoriza na utilização dos serviços via banca digital? \*

- Comodidade
- Agilidade no tratamento dos assuntos
- Disponibilidade
- Outro motivo

Numa escala de 1 a 10, o quão satisfeito está com as plataformas digitais do seu banco (em que 1 – “nada satisfeito” e 10 – “totalmente satisfeito”)? \*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

-

Numa escala de 1 a 10, qual é o nível de confiança que deposita nas plataformas digitais do seu banco (em que 1 – “nenhuma confiança” e 10 – “total confiança”)? \*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

É cliente de algum banco digital (como, por exemplo, Ativobank, N26, Monese, Revolut, entre outros)? \*

- Sou cliente de um banco digital
- Sou apenas cliente de bancos tradicionais
- Sou cliente de ambos

Recorreria apenas à banca digital ao invés da banca tradicional se todos os serviços dos quais usufruí estivessem disponíveis nesse formato? \*

- Sim, sempre
- Em algumas circunstâncias
- Nunca

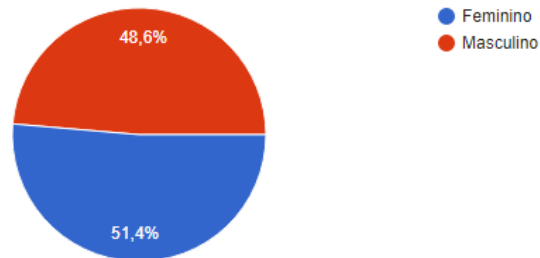
VOLTAR

ENVIAR

## APÊNDICE 2: RESPOSTAS AO FORMULÁRIO ONLINE DO INQUÉRITO

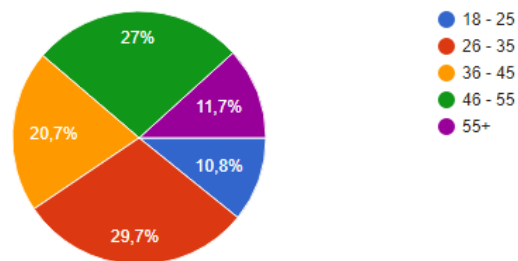
### Género

111 respostas



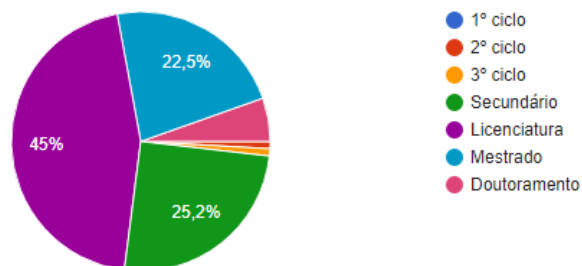
### Idade

111 respostas



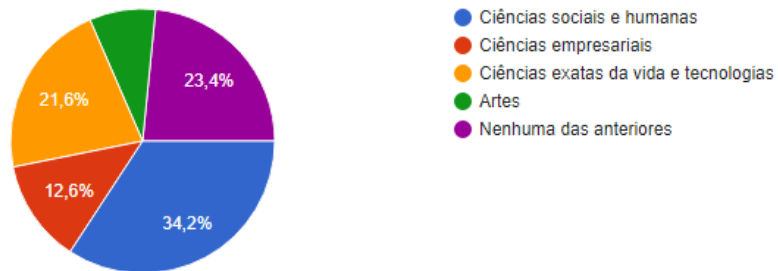
### Habilitações literárias

111 respostas



### Área de formação

111 respostas



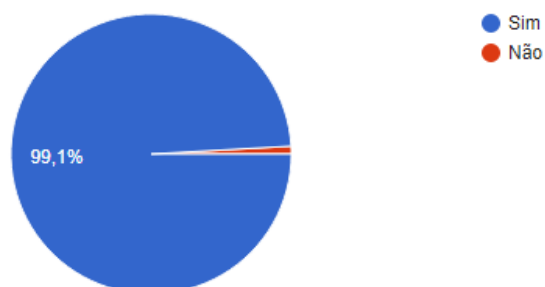
### Qual o seu distrito de residência?

111 respostas



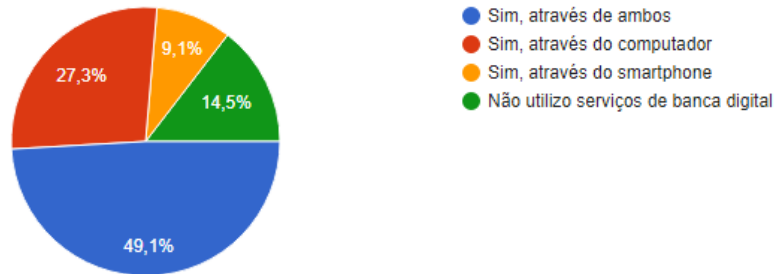
### Possui uma conta de depósitos à ordem?

111 respostas



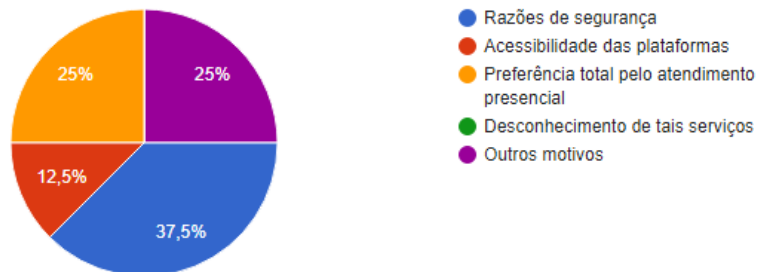
### Utiliza os serviços digitais que o seu banco disponibiliza através do computador ou do smartphone?

110 respostas



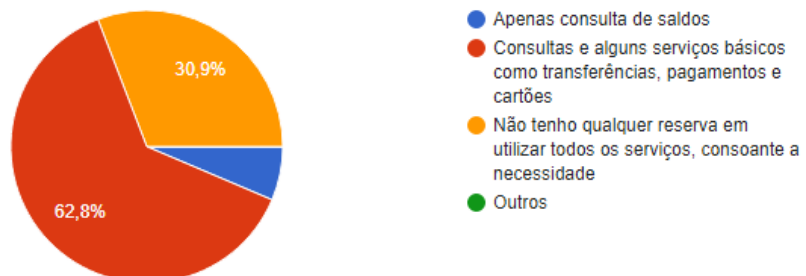
### Qual é a maior razão para não utilizar os serviços digitais do seu banco?

16 respostas



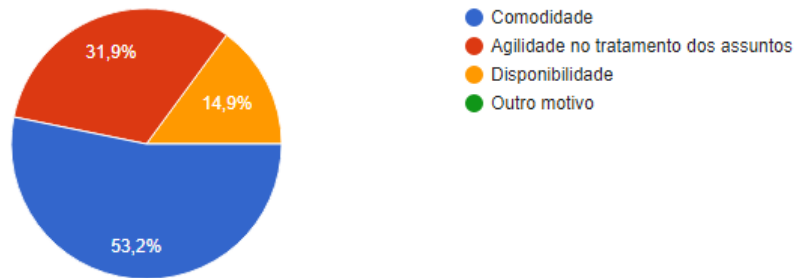
### A quais serviços mais recorre nas plataformas digitais disponibilizadas pelo seu banco?

94 respostas



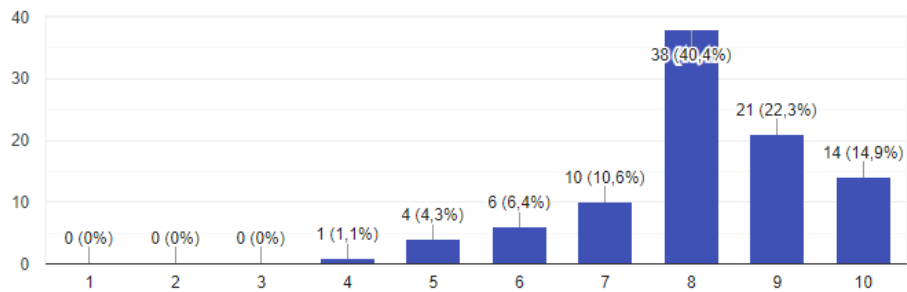
### O que mais valoriza na utilização dos serviços via banca digital?

94 respostas



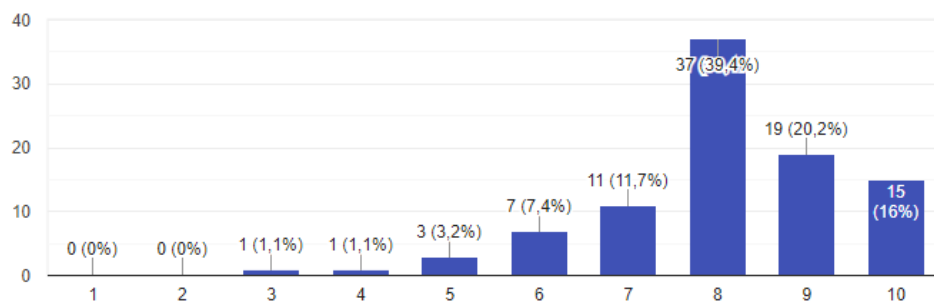
Numa escala de 1 a 10, o quão satisfeito está com as plataformas digitais do seu banco (em que 1 – “nada satisfeito” e 10 – “totalmente satisfeito”)?

94 respostas



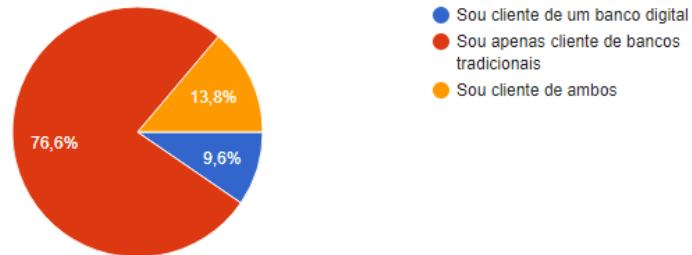
Numa escala de 1 a 10, qual é o nível de confiança que deposita nas plataformas digitais do seu banco (em que 1 – “nenhuma confiança” e 10 – “total confiança”)?

94 respostas



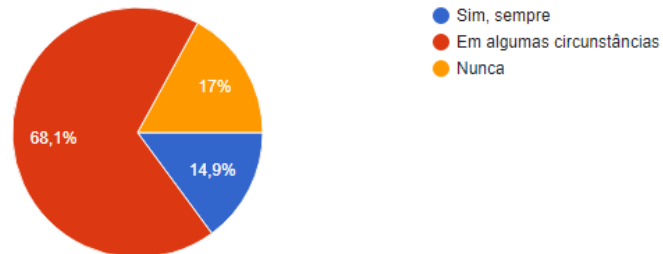
É cliente de algum banco digital (como, por exemplo, Ativobank, N26, Monese, Revolut, entre outros)?

94 respostas



Recorreria apenas à banca digital ao invés da banca tradicional se todos os serviços dos quais usufruí estivessem disponíveis nesse formato?

94 respostas



## **ANEXOS**

## **ANEXO 1**

## PRIMEIRA PÁGINA DO MODELO 22 DO IRC

MODELO EM VIGOR A PARTIR DE JANEIRO DE 2019

R. P.  
**MINISTÉRIO DAS FINANÇAS**  
AUTORIDADE TRIBUTÁRIA  
E ADUANEIRA


**DECLARAÇÃO  
DE  
RENDIMENTOS**

**01 PERÍODO DE TRIBUTAÇÃO**

1 De \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ a \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ 2

**02 ÁREA DA SEDE, DIREÇÃO EFETIVA OU ESTAB. ESTÁVEL**

SERVIÇO DE FINANÇAS 1 CÓDIGO



**IR C**

**MODELO 22**

**03 IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DO SUJEITO PASSIVO**

1 DESIGNAÇÃO 2 N.º DE IDENTIFICAÇÃO FISCAL (NIF)

3 TIPO DE SUJEITO PASSIVO

Residente que exerce, a título principal, atividade comercial, industrial ou agrícola 1	Residente que não exerce, a título principal, atividade comercial, industrial ou agrícola 2	Não residente com estabelecimento estável 3	Não residente sem estabelecimento estável 4
---	---	---	---

3-A QUALIFICAÇÃO DA EMPRESA NOS TERMOS DO ANEXO AO DECRETO-LEI N.º 372/2007, DE 6 DE NOVEMBRO

Se assinalou os campos 1 ou 3 do Quadro 03 - 3, indique como se qualifica nos termos previstos no Anexo ao Decreto-Lei n.º 372/2007, de 06 de novembro

Micro empresa 3 Pequena empresa 4 Média empresa 1 Não PME 2

3-B ORGANISMOS DE INVESTIMENTO COLETIVO

Indique se se trata de um Organismo de Investimento Coletivo tributado nos termos do artigo 22.º do EBF 1

3-C IMPUTAÇÃO DE RENDIMENTOS (Art.º 5.º, n.º 9)

É considerado um estabelecimento estável para efeitos da imputação prevista no n.º 9 do artigo 5.º? Sim 1

4 REGIMES DE TRIBUTAÇÃO DOS RENDIMENTOS

Geral 1	Isenção definitiva 3	Isenção temporária 4	Redução de taxa 5	Simplificado 6	Transparência fiscal 7	Grupos de sociedades 8	NIF da sociedade dominante / Responsável (art.º 69.º-A, n.ºs 3 e 4) 9
Pretende exercer a opção pelas taxas do art.º 87.º, n.º 1? (art.º 91.º, n.º 2 da Lei n.º 3 - B/2010, de 28 de abril) Sim 10		Ocorreu alguma das situações referidas no ex-art.º 87.º, n.º 7? Sim 11		Artigo 36.º-A do EBF 12	Regime especial das atividades de transporte marítimo (Dec.-lei n.º 92/2018, de 13 de novembro) 13		

4-A TRANSFERÊNCIA DE RESIDÊNCIA/CESSAÇÃO DA ATIVIDADE DE ESTABELECIMENTO ESTÁVEL/AFETAÇÃO DE ELEMENTOS PATRIMONIAIS (art.ºs 83.º, 84.º e 54.º-A, n.º 11)

Se no período de tributação ocorreu transferência de residência, afetação de elementos patrimoniais a estabelecimento estável situado fora do território português, cessação da atividade ou transferência de elementos patrimoniais de estabelecimento estável situado em território português, indique o local de destino

1 Países da UE/EEE 2 Outros

**04 CARACTERÍSTICAS DA DECLARAÇÃO**

1 TIPO DE DECLARAÇÃO

1 1.ª Declaração do período	2 Declaração de substituição (art.º 122.º, n.ºs 1 e 2)	3 Declaração de substituição (art.º 64.º, n.º 4)
4 Declaração de substituição (art.º 120.º, n.ºs 8 e 9)	5 Declaração de substituição (art.º 64.º, n.º 4) fora do prazo legal	6 Declaração de substituição (art.º 122.º, n.º 3)

Data Ano Mês Dia

2 DECLARAÇÕES ESPECIAIS

Declarar com período especial de tributação

Declarar do grupo 1	Declarar do período de liquidação 2	Declarar do período de cessação 3	Antes da alteração 4	Após a alteração 5	Antes da dissolução 9	Após a dissolução 10
---------------------	-------------------------------------	-----------------------------------	----------------------	--------------------	-----------------------	----------------------

Data da cessação do período do início de atividade 6

Data da transmissão/aquisição (entidades não residentes sem estabelecimento estável) 8

Data da dissolução 11

3 ANEXOS

1 Anexo A (Derrama Municipal)	2 Anexo B (antigo regime simplificado em vigor até 2010)
3 Anexo C (Regiões Autónomas)	4 Anexo D (benefícios fiscais)
5 Anexo E (regime simplificado)	6 Anexo F (OIC)
7 Anexo G (transporte marítimo)	

**05 IDENTIFICAÇÃO DO REPRESENTANTE LEGAL E DO CONTABILISTA CERTIFICADO**

NIF do representante legal 1

NIF do contabilista certificado 2

Data da receção 3

MUITO IMPORTANTE

## **ANEXO 2**

## PRIMEIRA PÁGINA DA IES

MODELO EM VIGOR PARA O PERÍODO DE 2019 E SEQUINTE


ANTES DE PREENCHER A FOLHA DE ROSTO LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES QUE A ACOMPANHAM

**MUITO IMPORTANTE**

<b>IES</b> Informação Empresarial Simplificada  <b>DECLARAÇÃO ANUAL</b>	01	<b>PERÍODO DE TRIBUTAÇÃO</b>	<b>ANO</b>	<b>AT</b> Autoridade Tributária e Aduaneira <b>IRN</b> Instituto dos Registos e do Notariado <b>INE</b> Instituto Nacional de Estatística <b>BP</b> Banco de Portugal <b>DGAE</b> Direção Geral das Atividades Económicas
	1	De ____ / ____ / ____ a ____ / ____ / ____	2	
	02	<b>ÁREA DA SEDE, DIREÇÃO EFETIVA OU ESTAB. ESTÁVEL</b>		
		SERVIÇO DE FINANÇAS	1	CÓDIGO
		____	____	____
<b>03 IDENTIFICAÇÃO DO SUJEITO PASSIVO</b>				
1	NOME		NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO FISCAL	
	____		2	____
<b>04 DESIGNAÇÃO DA ATIVIDADE ECONÓMICA E ESTABELECIMENTOS</b>				
ATIVIDADE PRINCIPAL	1	CÓDIGO CAE - REV 3	2	VOL. DE NEGÓCIOS
____	____	____	____	____ %
			3	CÓDIGO DA TABELA DE ATIVIDADES
			4	N.º ESTABELECIMENTOS (incluindo a sede)
			____	____
<b>05 ANEXOS QUE DEVEM ACOMPANHAR A DECLARAÇÃO</b>				
	INDIQUE NÚMERO		INDIQUE NÚMERO	
<b>IRC</b>	1	<b>IRS</b>	9	
	20		11	
	23		12	
	2		<b>IVA</b>	13
	21			14
	3			15
	22		<b>IS</b>	16
	4			17
	5			18
	7		<b>IE</b>	19
8				
<b>06 DECLARAÇÕES ESPECIAIS</b>				
DECLARAÇÃO COM PERÍODO ESPECIAL DE TRIBUTAÇÃO				
DECLARAÇÃO DE CONSOLIDAÇÃO	1	DECLARAÇÃO DO PERÍODO DE CESSAÇÃO	2	DECLARAÇÃO DO EXERCÍCIO DO INÍCIO DE TRIBUTAÇÃO
	____		____	____
		ANTES DA ALTERAÇÃO	3	AÓS A ALTERAÇÃO
		____	4	____
<b>07 TIPO DE DECLARAÇÃO</b>		<b>08 SITUAÇÃO DA ENTIDADE</b>		
1ª DECLARAÇÃO DO ANO	1	DECLARAÇÃO DE SUBSTITUIÇÃO	2	
____	____	____	____	
		SITUAÇÃO DA ENTIDADE	EM:	Ano Mês Dia
		1	2	____
<b>09 IDENTIFICAÇÃO DO SUJEITO PASSIVO OU REPRESENTANTE LEGAL E DO CONTABILISTA CERTIFICADO</b>				
NIF do Representante Legal	1	NIF do Contabilista Certificado	2	
____	____	____	____	____

### **ANEXO 3**

## PRIMEIRA PÁGINA DO ANEXO A DA IES

MODELO EM VIGOR PARA DECLARAÇÕES DO PERÍODO DE 2019 E SEQUINTE	<b>IES</b>	<b>IES - INFORMAÇÃO EMPRESARIAL SIMPLIFICADA</b> <small>(ENTIDADES RESIDENTES QUE EXERCEM, A TÍTULO PRINCIPAL, ATIVIDADE COMERCIAL, INDUSTRIAL OU AGRÍCOLA E ENTIDADES NÃO RESIDENTES COM ESTABELECIMENTO ESTÁVEL)</small>		
	<b>DECLARAÇÃO ANUAL</b>	01 N.º DE IDENTIFICAÇÃO FISCAL (NIPC)	02 EXERCÍCIO/PERÍODO	
	1	1	1	
	Q02-A A contabilidade encontra-se organizada conforme: 1 <input type="checkbox"/> NIC (N) 2 <input type="checkbox"/> NCRF (S) 3 <input type="checkbox"/> NCRF-PE (P) 4 <input type="checkbox"/> NC-ME (M)			
	<b>Q03 DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS</b>			N, S, P, M
	<b>RENDIMENTOS E GASTOS</b>			<b>PERÍODO N</b>
	1	Vendas e serviços prestados (N, S, P, M)	A00001	. . .
	2	Subsídios à exploração (N, S, P, M)	A00002	. . .
	3	Ganhos / perdas imputados de subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos (N, S)	A00003	. . .
	4	Variação nos inventários da produção (N, S, P, M)	A00004	. . .
	5	Trabalhos para a própria entidade (N, S, P, M)	A00005	. . .
	6	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas (N, S, P, M)	A00006	. . .
	7	Fornecimentos e serviços externos (N, S, P, M)	A00007	. . .
	8	Gastos com o pessoal (N, S, P, M)	A00008	. . .
	9	Imparidade (perdas / reversões) (M)	A00009	. . .
	10	Imparidade / ajustamentos de inventários (perdas / reversões) (N, S, P)	A00010	. . .
	11	Imparidade de dívidas a receber (perdas / reversões) (N, S, P)	A00011	. . .
	12	Provisões (aumentos / reduções) (N, S, P, M)	A00012	. . .
	13	Imparidade de investimentos não depreciáveis / amortizáveis (perdas / reversões) (N, S)	A00013	. . .
	14	Outras imparidades (perdas / reversões) (P)	A00014	. . .
	15	Aumentos / reduções de justo valor (N, S, P)	A00015	. . .
	16	Outros rendimentos (N, S, P, M)	A00016	. . .
	17	Outros gastos (N, S, P, M)	A00017	. . .
	18	<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos (1 + 2 + ... + 5 - 6 - ... - 14 + 15 + 16 - 17)</b>	A00018	. . .
	19	Gastos / reversões de depreciação e de amortização (N, S, P, M)	A00019	. . .
	20	Imparidade de investimentos depreciáveis / amortizáveis (perdas / reversões) (N, S)	A00020	. . .
	21	<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos) (18 - 19 - 20)</b>	A00021	. . .
	22	Juros e rendimentos similares obtidos (N, S, P, M)	A00022	. . .
	23	Juros e gastos similares suportados (N, S, P, M)	A00023	. . .
	24	<b>Resultado antes de impostos (21 + 22 - 23)</b>	A00024	. . .
	25	Imposto sobre o rendimento do período (N, S, P, M)	A00025	. . .
	26	<b>Resultado líquido do período (24 - 25)</b>	A00026	. . .
	27	<b>Resultado das atividades descontinuadas (líquido de impostos) incluído no resultado líquido do período (N, S)</b>	A00027	. . .

↑ ANTES DE PREENCHER ESTE ANEXO LEIA COM ATENÇÃO AS INSTRUÇÕES QUE O ACOMPANHAM

**MUITO IMPORTANTE**

## **ANEXO 4**

## PRIMEIRA PÁGINA DO MODELO 3 DO IRS

**MODELO EM VIGOR A PARTIR DE JANEIRO DE 2020**

R. P. <b>MINISTÉRIO DAS FINANÇAS</b> AUTORIDADE TRIBUTÁRIA E ADUANEIRA DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS - IRS <b>MODELO 3</b>	<b>1</b> SERVIÇO DE FINANÇAS DA ÁREA DO DOMICÍLIO FISCAL DO(S) SUJEITO(S) PASSIVO(S) Código do Serviço de Finanças 01	<b>2</b> ANO DOS RENDIMENTOS 01 2
	<b>3</b> NOME DO SUJEITO PASSIVO Sujeito Passivo A NIF: 01 DEFICIENTE GRAU: FA:	
<b>4</b> ESTADO CIVIL DO SUJEITO PASSIVO Casado 01    Unido de facto 02    Solteiro, divorciado ou separado judicialmente 03    Viúvo 04    Separado de facto 05		
<b>5</b> OPÇÃO PELA TRIBUTAÇÃO CONJUNTA DOS RENDIMENTOS A 1. Se assinalou os campos 01 (casado) ou 02 (unido de facto) do quadro 4, indique se ambos os cônjuges ou unidos de facto optam pela tributação conjunta dos rendimentos: Sim 01    Não 02 2. Se assinalou o campo 01 (Sim), identifique o sujeito passivo B: NOME DO SUJEITO PASSIVO: Sujeito Passivo B NIF: 03 DEFICIENTE GRAU: FA:		
B 3. Se assinalou o campo 04 (viúvo) do quadro 4 e ocorreu o óbito do cônjuge no ano a que respeita esta declaração, indique se opta pela tributação conjunta dos rendimentos: Sim 04    Não 05 4. Se assinalou o campo 04 (Sim), preencha o NIF do cônjuge falecido SOCIEDADE CONJUGAL - ÓBITO DE UM DOS CÔNJUGES NO ANO A QUE RESPEITA A DECLARAÇÃO NIF: 06 DEFICIENTE GRAU: FA:		
<b>6</b> AGREGADO FAMILIAR A Se assinalou os campos 02 ou 05 do quadro 5 (NÃO opta pela tributação conjunta dos rendimentos), indique o NIF do cônjuge / unido de facto / cônjuge falecido (ano do óbito): 01		
<b>B</b> DEPENDENTES DEPENDENTES D1 D2 D3 D4 D5 D6 NIF DEFICIENTES GRAU NIF DEFICIENTES GRAU NIF DEFICIENTES GRAU NIF DEFICIENTES GRAU NIF DEFICIENTES GRAU NIF DEFICIENTES GRAU		
AFILHADOS CIVIS AF1 AF2 AF3 NIF DEFICIENTES GRAU NIF DEFICIENTES GRAU NIF DEFICIENTES GRAU		
DEPENDENTES EM GUARDA CONJUNTA DG1 DG2 NIF DEFICIENTES GRAU Resp. parentais exercidas por: NIF do outro sujeito passivo Integra agregado SP Outro SP Partilha de despesas % Residência Alternada Sim 01 Não 02 Sim 01 Não 02		
<b>7</b> ASCENDENTES E COLATERAIS A ASCENDENTES EM COMUNHÃO DE HABITAÇÃO COM O SUJEITO PASSIVO B OUTROS ASCENDENTES E COLATERAIS ATÉ AO 3.º GRAU AS1 AS2 AC1 AC2 NIF DEFICIENTES - GRAU NIF DEFICIENTES - GRAU		
<b>8</b> RESIDÊNCIA FISCAL A RESIDENTES Continente 01 R. A. Açores 02 R. A. Madeira 03 B NÃO RESIDENTES Não residente 04 Representante - NIF 05 País de residência 06 Se reside na União Europeia ou no Espaço Económico Europeu indique: Pretende a tributação pelo regime geral 07 ou opta por um dos regimes abaixo indicados 08 Opção pelas taxas gerais do art.º 68.º do CIRS - Relativamente aos rendimentos não sujeitos a retenção liberatória - art.º 72.º, n.º 13, do CIRS 09 Opção pelas regras dos residentes - art.º 17.º-A do CIRS 10 Total dos rendimentos obtidos no estrangeiro 11		
<b>C</b> RESIDÊNCIA FISCAL PARCIAL Se durante o ano deteve o estatuto de residente e de não residente, indique o período a que respeita esta declaração de ____ de ____ a ____ de ____		

Os dados recolhidos são processados automaticamente, designando-se à prossecução das atribuições legalmente cometidas à administração fiscal. O interessado poderá aceder à informação que lhe diga respeito através da Internet, devendo, caso ainda não possua, solicitar a respetiva senha e proceder à sua criação ou admissão nos termos das leis tributárias.

## **ANEXO 5**

## PRIMEIRA PÁGINA DA FICHA DE INFORMAÇÃO INDIVIDUAL DO BPI



### INFORMAÇÃO INDIVIDUAL Particular/Profissional Liberal/ENI

Nova  Alteração  
Preencher apenas os dados a alterar

NIP

#### Dados Identificativos

Nome Completo

Nome Abreviado  Título  Nome  Sexo  M  F

NIF  Repartição  Caso seja residente para efeitos fiscais noutro(s) país(es), indique:

País  NIF   País não emite NIF  Não consegue obter NIF  As autoridades fiscais não exigem NIF

País  NIF   País não emite NIF  Não consegue obter NIF  As autoridades fiscais não exigem NIF

País  NIF   País não emite NIF  Não consegue obter NIF  As autoridades fiscais não exigem NIF

Caso um dos países indicados seja EUA, deve entregar o W9, caso seja titular de conta(s).

Documento de Identificação  BI  Passaporte  Outro

N.º  Entidade Emitente

Data de Emissão  -  -  Válido até  -  -  Data de Nascimento  -  -

Nacionalidade  Outras Nacionalidades

Naturalidade  Distrito

Concelho  Freguesia

Nome do Pai

Nome da Mãe

Habilitações:  S/ estudos  Até 9.º Ano  12.º ano  Bacharelato/ Curso Superior  Mestrado/ Doutoramento

Estado Civil:  Casado(a)  Divorciado(a)  Separado(a) Judicialmente  Solteiro(a)  União de Facto  Viúvo(a)

Regime:  Comunhão Geral  Comunhão Adquiridos  Separação de Bens  Livremente Convencionado

Nome do Cônjuge

Dimensão do Agregado Familiar  N.º de Filhos

#### Morada de Residência Permanente

Localidade  Código Postal  -

Designação Postal  País

#### Morada Fiscal (se diferente da morada de residência)

Localidade  Código Postal  -

Designação Postal  País

#### Assinatura(s) para Uso no Banco

Declaro que pretendo utilizar a(s) assinatura(s) abaixo indicada(s) na movimentação da(s) Conta(s) BPI em que intervenho ou venha a intervir e para a(s) qual(is) não tenha indicado uma assinatura específica, bem como e salvo indicação em contrário, na subscrição de quaisquer contratos com o Banco.

Nota: A(s) assinatura(s) deve(m) ser realizada(s) obrigatoriamente com tinta preta, no centro do rectângulo.

1/8