



Anabela Lopes Barbosa

**Supervisão Comportamental:
Estudo de Caso da
Caixa de Crédito Agrícola Mútuo,
Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega**

Relatório de Estágio
Coimbra, fevereiro de 2017



UNIVERSIDADE DE COIMBRA



• U • C •

FEUC FACULDADE DE ECONOMIA
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Anabela Lopes Barbosa

Supervisão Comportamental:
Estudo de Caso da
Caixa de Crédito Agrícola Mútuo,
Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega

Relatório de Estágio de Mestrado em Economia,
na especialidade de Economia Financeira,
apresentado à Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra para
obtenção do grau de Mestre

Orientador: Prof. Doutor João Pedroso

Fonte da imagem: <http://www.creditoagricola.pt/CAI/Institucional/Caixas/OfficeDetail?z=1327&s=1320>

Coimbra, 2017

Agradecimentos

A realização do mestrado em economia, na Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, contou com o acompanhamento e apoio de diversas pessoas.

Começo por reconhecer o papel preponderante de toda a minha família, concretamente os meus pais, por todo o amor, carinho e apoio dado. A eles se deve a inscrição neste curso, bem como o seu financiamento. Felicito-os pela oportunidade dada.

Agradeço ao Pedro Moura, meu namorado, por toda a paciência facultada, principalmente, durante a realização do estágio curricular e, simultaneamente na elaboração do relatório.

Tia Eufrásia, Tio Virgílio, Leandra, Nuno e Luana, obrigado pelo apoio concedido, mostrando-me que a vida se faz de conquistas.

Congratulo a instituição Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega por me proporcionar o estágio, disponibilizando-se para me oferecer a melhor aprendizagem sobre o funcionamento da instituição de crédito.

Por fim, agradeço o apoio e orientação dada pelo Professor Doutor João Pedroso na elaboração deste trabalho.

Resumo

O relatório realizado tem como objetivo aferir a conduta seguida pelo grupo Crédito Agrícola no que diz respeito às suas relações com os seus clientes, nomeadamente, na garantia dos seus direitos e interesses, ponto fulcral da sua satisfação.

Em primeiro lugar apresentamos, neste relatório, a instituição na qual se realizou o estágio curricular.

Em seguida, enunciamos o tema do relatório (supervisão bancária), expondo os aspetos fundamentais da supervisão comportamental. Para isso, recorreremos aos conceitos de regulação e supervisão de vários autores e ainda a fundamentação da sua existência.

No terceiro ponto do relatório explicamos o processo de abertura de conta de depósito à ordem no grupo Crédito Agrícola, assim como os elementos necessários para a sua abertura, concluindo se convergem com a legislação em vigor.

O ponto-chave deste relatório está presente no ponto quatro (Reclamações de Clientes), focado em concluir acerca de quais as matérias mais reclamadas e que necessitam de intervenção por parte da instituição. O estudo deste ponto foi possível graças à disponibilização, por parte da Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega, do número de reclamações recebidas, bem como dos assuntos das matérias reclamadas.

Neste seguimento apresentamos ainda um tema delicado, o sigilo bancário e o seu levantamento a partir de situações detetadas no *compliance*.

Expomos, no último ponto, as atividades realizadas durante o período de estágio na sede social da Caixa Crédito Agrícola Mútuo, Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega e na agência da Lixa, seguindo-se as principais conclusões.

Palavras – chave: Supervisão Comportamental, Abertura de Conta, Dever de Informação, Reclamação de Cliente, Sigilo Bancário

Classificação JEL: G21, G28

Abstrat

The objective of this report is to analyze the conduct of the Crédito Agrícola group in their relations with their clients, specifically, in ensure their rights and interests, which are the main points of their satisfaction.

First of all, in this report, we present the institution where the curricular internship took place.

Next, we expose the subject of the report (banking supervision), stating the fundamental aspects of conduct supervision. For this, we have used the concepts of regulation and supervision of several authors and also the basis of their existence.

In the third point of this report, we explain the process of opening a current account in the Crédito Agrícola group, as well as the necessary elements for this opening, concluding if they converge with the current legislation.

The key point of this report is in the fourth point (client claimed), focused on finding conclusions about which matters are most claimed, and which require intervention by the institution. The study of this point was possible due the number and the subjects of the claims received from the Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, Terras do Sousa, Ave, Basto and Tâmega.

In this follow-up, we also present a sensitive issue, the banking secrecy and its elimination when there are situations detected in compliance.

We expose, in the last point, the activities carried out during the internship period at the headquarters of Caixa Crédito Agrícola Mútuo, Terras do Sousa, Ave, Basto and Tâmega and at the Lixa agency, following the main conclusions.

Keywords: Conduct Supervision, Account Opening, Information Obligation, Client Claimed, Banking Secrecy

JEL Classification: G21, G28

Lista de siglas, abreviaturas, símbolos

ATM – Terminal da Caixa Automática

CA – Crédito Agrícola

CCAM – Caixas de Crédito Agrícola Mútuo

CCCAM – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo

FATCA – *Foreign Account Tax Compliance Act*

FENACAM – Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo

FID – Formulário de Informação do Depositante

FIN – Ficha de Informação Normalizada

RGICSF – Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras

SICAM – Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo

TSABT – Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega

Lista de tabelas

Tabela 1 – Reclamações recebidas (instituições de crédito e do grupo Crédito Agrícola) .22

Tabela 2 - Assunto das reclamações recebidas 23

Tabela 3 – Total de reclamações recebidas na Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega 24

Tabela 4 – Assunto das reclamações recebidas na Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega 24

Lista de gráficos

Gráfico 1 – Origem das reclamações do grupo Crédito Agrícola..... 26

Sumário

Introdução	1
1. Apresentação do grupo Crédito Agrícola	3
1.1. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega.....	5
2. Supervisão Bancária	7
2.1. Supervisão Comportamental	11
3. Abertura de conta de depósito à ordem	15
3.1. Elementos a fornecer pela Caixa de Crédito Agrícola Mútuo	16
3.2. Elementos necessários para a abertura de conta depósitos à ordem	17
3.3. Execução de abertura de contas de depósito à ordem, pessoas singulares, no estágio	18
4. Reclamações de clientes: análise das instituições de crédito, grupo Crédito Agrícola e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega	21
5. Sigilo bancário, a regra e o seu levantamento a partir de situações detetadas no <i>compliance</i>	27
6. Atividades realizadas.....	29
Conclusão.....	33
Anexos	39

Introdução

O sistema financeiro é composto por intermediários financeiros, sendo exemplo, as instituições de crédito. Encontra-se organizado em mercados, concretamente em mercados de crédito, de seguros e de valores mobiliários.

O sistema financeiro está consagrado na Constituição da República Portuguesa, no seu artigo n.º 101, enunciando que o “sistema financeiro é estruturado por lei, de modo a garantir a formação, a captação e a segurança das poupanças”, tendo como finalidade promover o desenvolvimento económico e social das empresas e do Estado.

A atividade de intermediação financeira estabelece o contato entre os agentes económicos excedentários, captando as suas poupanças e canalizando-as para os agentes económicos que carecem de fundos. Assim, o intermediário financeiro, facilita a circulação de recursos entre os agentes que poupam e os que necessitam de fundos, contribuindo para melhor afetação de recursos.

As instituições de crédito atuam de acordo com um conjunto de princípios gerais que comportam o funcionamento de todo o sistema financeiro. Pina (2004), apresenta esses mesmos princípios, sendo eles o princípio da transparência, estabilidade, segurança e regularidade.

A transparência, segundo Pina (2004), pretende assegurar a proteção dos consumidores, concretamente impondo deveres informativos a que as instituições de crédito devem obedecer, com o objetivo de prevenir situações de assimetria informativa. Garantir a estabilidade das instituições de crédito torna-se importante para alcançar níveis adequados de confiança dos consumidores, sendo necessário acompanhar as atividades desenvolvidas pelas instituições de crédito. O princípio da segurança “explica a existência de mecanismos de proteção dos consumidores financeiros, [...] daí que a segurança seja importante em primeiro lugar enquanto segurança das transações, garantindo [...] a sua plena execução” (Pina, 2004: 59, 60). Por fim, as instituições de crédito devem funcionar de forma regular, estando “em causa a necessidade de as atividades financeiras serem exercidas em obediência à Lei e demais regulamentação aplicável” (Pina, 2004: 62).

Os consumidores (na sua condição de depositantes/investidores) deslocando-se às instituições de crédito e atuando nesse mercado, precisam de obter informação adequada, transparente e concisa para que possam agir no sistema financeiro de forma informada,

conhecendo todos os procedimentos e consequências da sua atuação. Cabe à instituição de crédito, a transmissão de informação adaptada à condição do consumidor.

A atividade bancária é essencial para o crescimento económico do país, a ela se deve muito do investimento realizado. Contudo, é uma atividade frágil exposta a diversos riscos que a poderão colocar em situação desfavorável.

Alinhando a proteção dos clientes (garantindo o direito à informação) e a proteção da atividade bancária de possíveis abalos, torna-se imprescindível a supervisão de todo sistema financeiro.

A oportunidade de realizar o estágio curricular numa instituição de crédito, a Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega, proporcionou a possibilidade de elaboração de um trabalho de cariz teórico, relacionando-o com a aprendizagem efetuada durante o plano curricular do mestrado e licenciatura em Economia, nomeadamente na disciplina de Direito Financeiro e Economia Bancária. A unidade curricular de Economia Bancária proporcionou o primeiro contato, ainda que curto, do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras. No entanto, na disciplina de Direito Financeiro, procedeu-se a um aprofundamento deste Regime, estudando além de outras matérias, as regras e limites prudenciais das instituições, regras de conduta e de relação com os consumidores e respetivos procedimentos de supervisão prudencial e comportamental das instituições de crédito.

Sendo a supervisão das instituições um tema extenso e amplo, opto pelo estudo de um dos campos de supervisão, a supervisão comportamental, com o objetivo de conhecer o comportamento que grupo Crédito Agrícola tem para com os seus clientes. Para isso, existem três aspetos a questionar, de que forma assegura os respetivos direitos e deveres para com eles, como preserva a relação com os mesmos e como garante o bom funcionamento da atividade bancária.

No relatório que se segue é apresentada, em primeiro lugar, a entidade de acolhimento onde foi realizado o estágio, seguindo-se a definição legal e concetual de supervisão comportamental. Depois, segue-se a análise da supervisão comportamental em ação, na realidade de uma agência do grupo Crédito Agrícola, através dos procedimentos a respeitar na abertura de conta, aceitação e tratamento das reclamações, regras de sigilo bancário e exceção a partir do *compliance*. Assim, relacionamos as atividades realizadas no período de de estágio, com os princípios e legislação correspondente.

1. Apresentação do grupo Crédito Agrícola

A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo (CCCAM) e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (CCAM) são instituições de crédito, a par dos restantes bancos, caixas económicas (exemplo: Caixa Económica Montepio Geral), bem como outras empresas qualificadas e permitidas por lei, artigo n.º 3 do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92 de 31 de dezembro.

Segundo o artigo n.º 2 - A, alínea w), do RGICSF, as instituições de crédito têm como atividade “receber do público depósitos ou outros fundos reembolsáveis e em conceder crédito por conta própria”. Gozam também do princípio de exclusividade, mencionado no artigo n.º 8 do RGICSF, onde “só as instituições de crédito podem exercer a atividade de receção, do público, de depósitos ou outros fundos reembolsáveis, para utilização por conta própria”.

As CCAM são entidades sob forma de cooperativa, obedecendo a princípios cooperativos, destacando-se o facto de não ter finalidade lucrativa.¹ Encontram-se sujeitas ao RGICSF, à legislação a elas mesmas aplicadas, nomeadamente, ao Decreto-Lei n.º 24/91 de 11 de janeiro, que aprova o regime jurídico do grupo Crédito Agrícola (CA), bem como ao Código Cooperativo, enunciando que cada uma das Caixas atua de forma autónoma e independente de todas as outras, artigo n.º 3 da Lei n.º 51/96.

O grupo CA está organizado de forma peculiar. É integrado por um número alargado de CCAM e empresas especializadas. Possui como estrutura central a CCCAM, com competências de orientação, supervisão e acompanhamento das Caixas associadas.

Cabe à Caixa Central, segundo o artigo n.º 75 do Decreto-Lei n.º 24/91 de 11 de janeiro, orientar as CCAM para o cumprimento das normas prudenciais, nomeadamente, assegurar rácios de solvabilidade e liquidez, para que possam honrar com os seus compromissos e necessidades existentes. A Caixa Central define também regras para a concessão de crédito, criação de novos estabelecimentos, funcionamento e segurança dos mesmos e, regras quanto à admissão e remuneração do pessoal. Atua como entidade

¹ Segundo o artigo n.º 2, 1 da Lei n.º 51/96 de 7 de setembro (Código Cooperativo), “as cooperativas são pessoas coletivas autónomas, de livre constituição, de capital e composição variáveis, que, através da cooperação e entajuda dos seus membros, com obediência aos princípios cooperativos, visam, sem fins lucrativos, a satisfação das necessidades e aspirações económicas, sociais ou culturais daqueles”.

fiscalizadora das CCAM ao nível administrativo, técnico e financeiro, artigo n.º 76 do Decreto-Lei n.º 24/91.

As Caixas, em conjunto com a Caixa Central, formam o Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM).

O nascimento do CA em Portugal surge com a Implantação da República, ficando com a Lei n.º 215 de 30 de junho de 1914, definidas as atividades das Caixas (Cordeiro, 2006: 866).² O artigo n.º 1, da referida Lei, considera que são “operações do crédito agrícola as que tenham por fim facultar aos seus agricultores, que efetiva e diretamente explorem a terra, [...] os recursos necessários para a constituição, aumento e mobilização do respetivo capital de exploração”.

Muitos anos se seguiram e várias caixas apareceram. Nos anos 30, com a crise que se instalou, há paralelização na evolução do grupo que levou a sua tutela para a Caixa Nacional de Crédito, entidade anexa e gerida pela Caixa Geral de Depósitos, mediante Decreto n.º 16 666 de 27 de março de 1929, artigos n.º 1 e 2 (Cordeiro, 2006: 867).

Em 1974, esta situação altera-se graças à transformação do sistema político português. Isto resultou na mobilização das CCAM, sob alçada da Caixa Geral de Depósitos, a tornarem-se autónomas, com o objetivo de expandirem toda a sua atividade. Tudo fica estabelecido com o Decreto-Lei n.º 231/82 de 17 de junho, deixando as CCAM de estar sob alçada da Caixa Geral de Depósitos.

No ano de 1978 ocorre a criação da Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (FENACAM), com o objetivo de apoiar e representar as caixas associadas.

A criação da CCCAM emerge a 20 de janeiro de 1984.

Atualmente o grupo CA é constituído por empresas especializadas, com o objetivo de proporcionar um conjunto alargado de serviços e produtos financeiros, tendo em vista satisfazer as necessidades dos consumidores das diferentes regiões.

²A história indica que as raízes do grupo estão associadas às Santas Casas de Misericórdia, sendo que a Misericórdia de Lisboa foi pioneira na concessão de empréstimos aos agricultores, no ano de 1498, essencialmente, para colmatar más produções.

Criado em 1576, por D. Sebastião, surge o primeiro Celeiro Comum, em Évora, sendo o estabelecimento de conceção de crédito, de forma a socorrer e auxiliar os agricultores, em maus anos de produções, fornecendo-lhes produtos, como sementes e outros géneros, para auxílio da atividade produtiva, mediante pagamento de juro, sendo este também liquidado em géneros (Cordeiro, 2006: 865).

Outros celeiros surgiram, contudo, a sua importância foi diminuindo em 1862, avançando-se para “a sua reforma, no sentido de substituir gradualmente a forma de pagamento – de géneros para monetária – para um funcionamento pleno como instituições de crédito” (CCAM: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo “História”: <http://www.creditoagricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/QuemSomos/Historia/> [15 de setembro de 2016]).

Começamos pela CA Informática que presta serviços de cariz informático. Apoia as Caixas na gestão e manutenção de dados dos clientes, ajudando-as no tratamento e funcionamento dos equipamentos.

A CA Serviços garante a “eficácia e eficiência na prestação de serviços partilhados ao universo das Caixas Associadas”, concretamente, no apoio às operações de compensação, suporte aos serviços da Linha-Direta, serviços On-Line (empresas e particulares) e Balcão 24.³

A CA Seguros disponibiliza, junto dos seus clientes, soluções adequadas de seguros no ramo não vida, como por exemplo, CA CliniCard (onde os consumidores possuem acesso a uma extensa rede de saúde) e CA Acidentes Pessoais (apoando os consumidores no pagamento de despesas em consequência de acidentes).⁴

A CA Vida proporciona seguros no ramo vida (exemplo: Fundos de Pensões) levando à “proteção e valorização pessoal e patrimonial dos clientes, através de soluções de poupança, capitalização e risco”.⁵

No ano de 2011 comemorou-se o centenário do grupo, marcado pelo apoio ao desenvolvimento económico e social das diversas regiões do nosso país.

Um passo importante foi dado no dia 13 de outubro de 2016, com a inauguração da primeira agência do CA na Região Autónoma da Madeira.

1.1. Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega

Em 1985, nas instalações da Cooperativa Agrícola de Felgueiras, nascia a Caixa de Crédito Agrícola de Felgueiras, com o objetivo de ajudar o setor agrícola de toda a região envolvente.

O ano de 1988 é marcado pela construção da sede social e, conseqüentemente, do primeiro balcão, em pleno centro da cidade de Felgueiras, na Avenida Leonardo Coimbra.

³ CCAM: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo “Empresas Especializadas”: <http://www.credito-agricola.pt/CAI/Institucional/EstruturadoGrupo/EmpresasParticipadas/CAServicos/> [20 de dezembro de 2016].

⁴ CCAM: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo “CA Acidentes Pessoais”: <http://www.credito-agricola.pt/CAI/Particulares/Seguros/NaoVida/Pessoas/CAAcidentesPessoais/> [20 de dezembro de 2016].

⁵ CCAM: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo (2015) *Relatório de Sustentabilidade*. Lisboa: Credito Agrícola, 9. <http://www.creditoagricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/Sustentabilidade/> [20 de dezembro de 2016].

Anos se seguem e novos balcões se juntam. O segundo balcão é aberto na Lixa, em 1989. O terceiro é aberto em 1991, em Torrados, junto a um importante polo industrial.

Em 1991, dá-se o primeiro processo de fusão de caixas, incorporando a CCAM de Celorico de Basto, funcionando como um novo balcão, o quarto. O surgimento do quinto e sexto balcões, acontece em novembro de 1997, com a abertura da agência de Barrosas e Lousada.

Marcante é o ano de 1999, com a fusão da extinta caixa CA de Amarante para a Caixa de Crédito Agrícola de Felgueiras, levando à alteração da denominação para CCAM Terras do Sousa, Basto e Tâmega.

O oitavo balcão surge em Vizela, no ano de 2003.

O terceiro processo de fusão ocorre em janeiro de 2006, com a ex CCAM Fafe, obtendo nova denominação social, CCAM Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega (TSABT).

Dezembro de 2008 fica marcado pela inauguração da nova sede social, abrindo-se assim o décimo balcão, situado e dominado por Praça da República. A sede social organiza-se em vários departamentos. Aqui encontramos o Conselho de Administração, responsável pela representação da CCAM TSABT. Este departamento emite parecer sobre as operações de crédito, assim como, disciplina e organiza os serviços da instituição. Encontramos aqui também, o Departamento de Auditoria Interna que monitoriza as diversas atividades realizadas na CCAM TSABT, nomeadamente supervisiona as atividades dos vários órgãos da instituição, através da realização de auditorias internas. O departamento de Conselho de Crédito e Financeiro atenta em atividades relacionadas com carregamento de documentos necessários para os contratos de crédito. O departamento de Assuntos Jurídicos trata da elaboração dos contratos de crédito, execução de penhoras, etc. O *compliance* é responsável pelo controlo do “cumprimento das obrigações legais e dos deveres” da instituição, artigo n.º 17 do Aviso n.º 5/2008 do Banco de Portugal, acompanhando e avaliando os procedimentos internos adotados em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo. Na sede administrativa deparamo-nos ainda com gabinete de Gestão de Riscos e o departamento de Análise de Crédito.⁶

A abril de 2010, dá-se uma nova fusão com a CCAM de Guimarães.

⁶ Organograma Institucional da CCAM TSABT, em anexo.

Assim, atualmente, a CCAM TSABT possui 11 agências, atuando numa área extensa de 7 municípios, sendo eles Felgueiras, Fafe, Celorico de Basto, Amarante, Lousada, Vizela e Guimarães.

Os serviços que a CCAM TSABT proporciona são diversos. Aqui é possível a constituição de depósitos à ordem, a prazo e poupanças. As operações de crédito facultadas aos clientes são: crédito habitação, consumo e de apoio à atividade das empresas (crédito tesouraria, crédito ao investimento e linhas de crédito especial como PME Líder). A CCAM TSABT possibilita soluções no campo do *leasing*, nomeadamente *leasing* automóvel, de equipamento e *leasing* imobiliário. Emissão de cartões de débito, crédito, cheques, serviço *WesternUnion* e transferências (nacionais e internacionais), são operações que se realizam na Caixa. O grupo CCAM TSABT atua no campo segurador, concretamente no ramo vida e não vida. Proporciona serviços de investimento, como fundos de investimento imobiliário, mobiliário e fundos de pensões. Possibilita, ainda, o acesso On-Line e CA-Mobile aos seus clientes (particulares e empresa).

2. Supervisão Bancária

As instituições de crédito, a partir da execução da atividade bancária, possibilitam a captação do público de depósitos e a conceção de crédito, tanto a particulares como a empresas, permitindo o desenvolvimento da economia.

A atividade bancária é uma componente do sistema financeiro, onde como já fora mencionado, tem a sua dimensão formal e teleológica (Pina, 2004: 22) consagrada na Constituição da República Portuguesa, artigo n.º 101, relembrando que “o sistema financeiro é estruturado por lei, de modo a garantir a formação, a captação e a segurança das poupanças”, promovendo o desenvolvimento económico e social das empresas e do Estado.

Drummond e Aguiar (2004), apresentam as funções do sistema financeiro.⁷ Começam por especificar que o sistema financeiro possibilita a recolha de poupanças de agentes económicos excedentários, para os agentes económicos deficitários, promovendo a mobilização das poupanças. O sistema financeiro, por ação das instituições de crédito, possibilita a disponibilização informativa de investimentos e possível aquisição, onde agentes económicos isolados, não se disponibilizariam para recolher informação adequada

⁷ Aguiar, Álvaro; Drummond, Inês. (2004) “Desenvolvimento do Sistema Financeiro e Crescimento Económico” *Cadernos do Mercado de Valores Mobiliários*. 18.

sobre os investimentos, aumentando a probabilidade de investirem em maus projetos. As instituições de crédito viabilizam a fiscalização dos investimentos facultados aos clientes e colocam à sua disposição um alargado número de transações, permitindo-lhes o acesso a diversos meios de pagamento, que não possuiriam isoladamente.

Contudo, o sistema financeiro é fortemente regulado e supervisionado, não deixando de fora a atividade bancária. A atividade bancária é propensa a períodos de instabilidade (Casu, Girardone e Molineux, 2006), comprovada com diversas crises que a abalaram e afetaram a economia mundial, tornando por isso a necessidade de criação regras e supervisão da atividade das instituições.⁸

Importa, antes de mais, dar a conhecer o que se entende por regulação e supervisão. Rodrigues (2011), menciona que a regulação corresponde à “atividade de elaboração de normas regulamentares” (Rodrigues, 2011: 544). A supervisão compreende a “atividade administrativa de vigilância permanente de atos, pessoas ou documentos e que tem em vista prevenir, detetar e perseguir ilícitos e evitar perturbações no mercado” (Rodrigues, 2011: 545).

Casu, Girardone e Molineux (2006), indicam que a regulação compreende a definição de regras relativas à ação das entidades. Estas regras são definidas, por exemplo, através de leis. Os mesmos autores enunciados referem que a supervisão, sendo um tema amplo, é usada para referir-se ao acompanhamento das atividades das instituições bancárias, supervisionando-as.

Pina (2004), refere que a supervisão “assenta essencialmente nos poderes atribuídos às autoridades competentes com vista à verificação do cumprimento tanto das normas prudenciais e de conduta” (Pina, 2004: 142).

O sistema financeiro, concretamente a atividade bancária, necessita de público confiante na instituição. Sabemos que a natureza dos bancos (ativos traduzidos em créditos de montantes elevados, ilíquidos e de elevado risco; passivos traduzidos em depósitos de baixo montante, muito líquidos e de baixo risco) propícia uma exposição maior a diversos problemas. A crescente relação existente entre os diversos bancos poderá levar ao surgimento de um problema complexo (Casu, Girardone e Molineux, 2006), que se ergue da

⁸ Casu, Girardone e Molineux (2006), indicam que há autores, que atribuem à deficiência da regulação e supervisão, a origem das crises, sendo uma matéria de elevada discussão.

possibilidade de ocorrência do efeito de contágio, derivado de uma possível corrida aos depósitos bancários.

Segundo Casu, Girardone e Molineux (2006), a corrida aos bancos inicia-se quando os clientes suspeitam de que a instituição não consegue honrar com os seus compromissos, tornando-se insolvente. Segundo os autores, isto poderá traduzir-se num grave problema pois as instituições de crédito possuem apenas em cofre uma pequena fração de depósitos, havendo necessidade de aumentarem a sua liquidez para corresponderem à procura dos depósitos levada a cabo pelo público. Ora, se isto se transmitir a outras instituições bancárias, haverá elevados custos sociais e externalidades negativas para o público, ultrapassando os custos privados dos clientes que estão diretamente relacionados com a instituição que se encontra em situação delicada.

Pina (2004), indica que a atividade bancária é extremamente frágil, encontrando-se o setor bancário exposto a um conjunto de riscos, nomeadamente ao “risco do país ligado ao problema de endividamento externo”, risco de crédito ligado à dificuldade da mensuração do risco do cliente, podendo o mesmo não honrar com as suas obrigações (Pina, 2004: 144). A atividade bancária encontra-se exposta ao risco de mercado, decorrendo da diversificação das atividades que o setor executa. Pina (2004), refere o risco sistémico “derivado de um eventual abalo da estabilidade do sistema financeiro em geral causado, quer pela falta de garantias de solvabilidade e liquidez [...] quer, pela falta de confiança dos depositantes em certa instituição”, podendo causar fragilidade no setor (Pina, 2004: 144 e 145).

Casu, Girardone e Molineux (2006), também apresentam uma lista alargada de riscos a que a atividade bancária poderá estar exposta. É enunciado o risco de crédito decorrente da possibilidade dos clientes não pagarem os seus empréstimos, risco de liquidez traduzido na deficiência do banco em não possuir ativos líquidos suficientes para fazer face aos diversos requisitos financeiros. Salientam ainda, os referidos autores, o facto de o risco de mercado estar traduzido em perdas nos valores dos ativos/passivos dos bancos, em resultado das alterações dos preços de mercado, pois cada vez mais os bancos atuam no mercado de ações, obrigações e outros produtos derivados (diversificação da atividade). Mencionam também o risco do país ligado às adversidades económicas, sociais e políticas do país, que poderão condicionar a atividade bancária. Bancos que operam com países estrangeiros, podem também sofrer com problemas económicos, sociais e políticos que afetem esse mesmo país. Casu, Girardone e Molineux (2006) referem também o risco

operacional, risco de perda em resultado de falhas internas e eventos externos não controlados pela instituição, tomando como exemplo, fraude interna de um funcionário, fraude externa como roubo ou acesso indevido ao sistema informático, danos causados por situações de vandalismo ou terrorismo, entre outros.

No sentido de assegurarmos níveis adequados de confiança dos depositantes e para evitar efeitos de contágio, é importante assegurar a proteção dos clientes, especialmente, os que não conhecem devidamente o sistema financeiro, prevenindo assim os riscos mencionados. É assim necessária a supervisão da atividade bancária e respetiva regulação, uma vez que o setor bancário apresenta natureza específica e regras de conduta concretas.

Em Portugal, vigora o modelo de supervisão com três reguladores, a Comissão de Mercado de Valores Mobiliários, o Banco de Portugal e a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões. A Comissão de Mercado de Valores Mobiliários supervisiona os mercados de valores mobiliários, assim como, respetivos instrumentos financeiros e agentes que nele atuam. O Banco de Portugal opera junto das instituições de crédito e sociedades financeiras de forma a garantir a solvabilidade, estabilidade, eficiência e segurança de todo o sistema financeiro.⁹ A Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões regula, como o próprio nome indica, o mercado de seguros e fundos de pensões.

Esmiuçando o campo da supervisão, esta divide-se em dois pontos, a supervisão prudencial e a supervisão comportamental.

A supervisão prudencial implica que “as instituições de crédito devem aplicar os fundos de que dispõem de modo a assegurar a todo o tempo níveis adequados de liquidez e solvabilidade”, artigo n.º 94 do RGICSF. Ou seja, a supervisão prudencial direciona-se para o assegurar de adequados níveis de capital social exigidos às instituições de crédito, estabelecimento de fundos próprios adequados, controlo de relações de participação qualificadas, entre outros requisitos, compreendidos entre os artigos n.º 91 a 115 do RGICSF. Casu, Girardone e Molineux (2006), referem que graças à supervisão prudencial, conseguimos o acompanhamento das instituições, nomeadamente a análise da qualidade dos ativos que dispõem e a adequação dos ativos às necessidades existentes.

⁹ As sociedades financeiras segundo artigo n.º 2 - A, alínea kk) do RGICSF, são “empresas, com exceção das instituições de crédito, cuja atividade principal consista em exercer pelo menos uma das atividades permitidas aos bancos, com exceção da receção de depósitos ou outros fundos reembolsáveis do público”.

A supervisão comportamental compreende a “atividade direcionada ao acompanhamento e fiscalização do comportamento das instituições relativamente aos mercados”, bem como aos clientes dos serviços financeiros (Rodrigues, 2011: 546). Maria Lúcia Leitão refere que a supervisão comportamental é orientada para as regras de conduta das instituições, nomeadamente, regulando e orientando os produtos que as mesmas oferecem aos consumidores.¹⁰ Casu, Girardone e Molineux (2006), traduzem por supervisão comportamental a forma como as instituições conduzem as suas relações de negócios, concretamente se estão dotadas de boas práticas e adequados níveis de competência e honestidade dos seus trabalhadores.

2.1. Supervisão Comportamental

O Banco de Portugal é a autoridade independente responsável pela regulação e supervisão, atuando no campo da supervisão comportamental e prudencial, como nos indica Saraiva (2013), garantindo o interesse do público. O Banco de Portugal atenta na estabilidade das instituições de crédito, nomeadamente na forma como estas se comportam com os seus clientes e como transmitem a informação sobre os produtos e serviços facultados.

Segundo publicação do Banco de Portugal (2016), a sua função de supervisão comportamental compreende a regulação da relação existente entre as instituições de crédito e os clientes, concretamente na forma como divulgam e comercializam os produtos e serviços bancários.¹¹ Torna-se necessário, através do cumprimento das normas referentes à supervisão comportamental, o acompanhamento das instituições de crédito, com o objetivo de promover a transparência e o rigor da informação prestada ao público, passando pela fiscalização do cumprimento de regras que orientem as instituições (Banco de Portugal, 2016). Assim, é possível obter um melhor controlo sobre a atuação das instituições, nomeadamente nos seus deveres de conduta e deveres de informação.

Toda a regulação e supervisão da conduta das instituições de crédito, tem como objetivo a estabilidade financeira das instituições, de forma a alcançarmos adequados níveis de confiança entre os clientes e a instituição. A confiança promove-se, atuando com a meta de redução de assimetria informativa (as instituições de crédito possuem mais e melhor

¹⁰ Leitão, Maria L. (2009) “O que é a Supervisão Comportamental?” *Inforbanca*. 81, 4 -7.

¹¹ Banco de Portugal (2016) *Livro Branco | Sobre a Regulação e Supervisão do Setor Financeiro*. Lisboa: Banco de Portugal, 93 – 97.

informação sobre os produtos e serviços oferecidos, do que os clientes). Os bancos devem assim promover condutas e práticas que proporcionem a transparência informativa, de forma a alcançarmos melhores níveis de confiança.

No RGICSF, a supervisão comportamental merece atenção no título VI.

O capítulo I do título VI, relativo às regras de conduta, começa por enumerar, que as “instituições de crédito devem assegurar [...] elevados níveis de competência técnica, [...] adequados a assegurar condições apropriadas de qualidade e eficiência”, devendo os administradores e empregados proceder com diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito para com os clientes, artigo n.º 73 e 74 RGICSF, respetivamente.

O artigo n.º 75 do RGICSF, especifica o critério de diligência requerido, onde

Os membros dos órgãos de administração das instituições de crédito, bem como as pessoas que nelas exerçam cargos de direção, gerência, chefia ou similares, devem proceder nas suas funções com a diligência de um gestor criterioso e ordenado, de acordo com o princípio de repartição de riscos e da segurança das aplicações e ter em conta o interesse dos depositantes, dos investidores, dos demais credores e de todos os clientes em geral.

O Banco de Portugal pode estabelecer regras de conduta que ache necessárias para complementar as já existentes neste capítulo, nomeadamente emitir recomendações, aplicar coimas e sanções caso estas não sejam cumpridas, artigo n.º 76 do RGICSF.

O capítulo II do título VI, indica um conjunto de regras que as instituições de crédito têm que assegurar na relação com os seus clientes, concretamente nos temas de informação, reclamação (respetivo tratamento), códigos de conduta e publicidade.

O artigo n.º 77 do RGICSF, refere que as instituições de crédito devem informar com clareza os clientes sobre os produtos oferecidos, especificando os preços que terão que suportar e/ou outros encargos. É importante salientar que o n.º 4 do enunciado artigo contempla que “o Banco de Portugal regulamenta, por aviso, os requisitos mínimos que as instituições de crédito devem satisfazer na divulgação ao público das condições em que prestam os seus serviços”, garantindo que a informação é clara e concisa. A violação do dever de informação e de assistência constitui uma contraordenação punível com coima, artigo n.º 77, 7, do RGICSF. No sentido de assegurar o direito à informação, existe um documento nas instituições de crédito, que pode esclarecer os consumidores sobre os custos das operações, o preçário. O preçário deverá encontrar-se em local visível e de fácil acesso

na instituição, sem que o cliente tenha que o solicitar ao funcionário. Ele é composto pelo folheto de comissões e despesas e pelo folheto de taxas de juro. O folheto de comissões e despesas, o preçário do grupo CA, informa os clientes sobre os custos a suportar pela manutenção da conta de depósitos à ordem, pelas operações de crédito, pelos cartões de crédito e de débito, cheques, transferências, cobranças, prestações de serviços e operações realizadas com o estrangeiro. O folheto de taxas de juro comporta as taxas de juro aplicáveis às contas de depósito, bem como exigidas nas operações de crédito. O preçário do grupo CA encontra-se disponível na página de Internet do grupo.¹²

Os clientes podem expor os seus descontentamentos junto das instituições de crédito e/ou efetuar as suas reclamações junto do Banco de Portugal, artigo n.º 77 – A do RGICSF. O Banco de Portugal define os prazos para a apreciação e tratamento das reclamações, cabendo-lhe a apresentação de um relatório anual sobre as reclamações dos clientes das instituições de crédito.

O artigo n.º 77 – B do RGICSF, refere que as “instituições de crédito [...] devem adotar códigos de conduta e divulgá-los junto dos clientes, designadamente através da página na Internet”. O grupo CA apresenta o código de conduta, junto da página oficial de Internet do CA, onde estabelece orientações de ética profissional e normas de conduta dos seus trabalhadores.¹³ Neste código estão presentes os princípios gerais a adotar, concretamente princípio de igualdade, diligência, eficiência e responsabilidade. Nele encontramos definidos, os deveres exigidos aos dirigentes e aos demais trabalhadores da instituição CCAM. O código facilita a informação sobre as formas de contato com a comunicação social e sanções aplicáveis, caso não seja cumprido o referido código de conduta. Importa referir os deveres exigidos presentes no código sendo eles, informar os clientes sobre as remunerações dos respetivos produtos oferecidos, assim como, fornecer-lhes informações que pretendam. Devem os trabalhadores conhecer o cliente, especificamente as suas necessidades, garantindo-lhes segredo sobre as suas contas e respeito pelos seus dados pessoais. Por fim, não devem ceder a qualquer tipo de vantagem. O código de conduta do grupo não está de acordo com um segmento do artigo n.º 77 – B do RGICSF, concretamente,

¹² Preçário do grupo Crédito Agrícola disponível em: <http://www.creditagricola.pt/CAI/Institucional/Precario/>.

¹³ Código de Conduta do grupo Crédito Agrícola, em anexo.

não apresenta os “mecanismos e os procedimentos internos por si adotados no âmbito da apreciação de reclamações”.

No artigo n.º 77 – C do RGICSF, o redator indica-nos as regras relativas à publicidade dos bancos, não podendo esta ser enganosa, não podendo fazer juízos de valor, tecer comparações, devendo assim ser meramente descritiva, pois as mensagens publicitárias podem ser um primeiro impulso para a escolha da instituição e/ou produtos por parte dos clientes. Assim, devidamente informados com clareza e transparência, podem os clientes comparar e escolher os serviços que mais se lhes adequam. O Banco de Portugal monitoriza regras e princípios relativos à publicidade. Concretamente, o Aviso n.º 10/2008 do Banco de Portugal, vem estabelecer deveres de transparência, veracidade, meios de difusão e expressões de uso restrito que as mensagens publicitárias devem obedecer. O presente aviso refere-nos, no artigo n.º 3, que “a informação contida em mensagens publicitárias relativas a produtos e serviços financeiros deve respeitar a verdade, não deformando os factos.” A publicidade apresentada pelas instituições de crédito não deve ser dissimulada das características verdadeiras do produto, não podendo omitir informação relevante, artigo n.º 4 do Aviso n.º 10/2008 do Banco de Portugal. As mensagens publicitárias podem ser emitidas junto de diversos meios de difusão, nomeadamente junto dos canais de televisão, rádio, Internet, como outros permitidos pelo presente aviso. Torna-se necessário que o tempo disponibilizado à publicidade efetuada por televisão e rádio, seja suficiente para permitir a leitura e entendimento adequado, caso isto não aconteça, considera-se que há falta de transparência.

Depois de efetuada a análise dos artigos enunciados, importa concluir se estas instruções convergem com os procedimentos realizados na CCAM TSBAT, no que diz respeito ao capítulo I, II e III (artigo n.º 78 a 81, indicados posteriormente – relativos ao segredo profissional) do título VI, do RGICSF, nomeadamente acerca da relação existente entre a CCAM TSABT e o público.

Atentaremos na forma como a CCAM TSABT transmite a informação concreta e concisa aos seus clientes, verificando os procedimentos a respeitar na abertura de uma conta de depósitos à ordem na CCAM TSABT, analisando se vão de encontro com a legislação em vigor.

Mencionaremos o tratamento e gestão das reclamações recebidas na instituição, finalizando com o estudo do sigilo bancário e o seu levantamento a partir do *compliance*, matéria que merece atenção no título VI do RGICSF.

3. Abertura de conta de depósito à ordem

A abertura de conta de depósito à ordem, por parte de um cliente, é um ato primordial para o contato com a instituição bancária. Aqui inicia-se uma relação bancária, traduzida na celebração de um contrato, onde as partes cumprem um conjunto de deveres e direitos. A partir da abertura de conta, desenrolam-se todos os outros atos bancários, nomeadamente, constituições de depósitos a prazo, poupanças, operações de crédito, entre outras atividades.

A abertura de conta é um ato que merece total cuidado, sendo necessário prevenir possíveis situações de branqueamento de capitais ou de financiamento ao terrorismo. Assim, a instituição de crédito necessita de recolher toda a informação relevante sobre os clientes que pretendam abri-la e movimentá-la.

De forma a garantir o cumprimento das regras de supervisão comportamental, concretamente assegurar o dever de informação (artigo n.º 77 do RGICSF), a entidade CCAM TSABT, informa espontaneamente, de que dispõe de uma Ficha de Informação Normalizada genérica (FIN), Formulário de Informação do Depositante (FID) e um exemplar das condições gerais. Tudo isto, para que o cliente, antes de celebrar o respetivo contrato, possa conhecer respetivos custos, remunerações, formas de movimentação, etc., bem como efetuar comparações com as condições, exigidas e asseguradas, nas outras instituições.

É relevante referirmos que o artigo n.º 3 do Aviso n.º 4/2009 do Banco de Portugal, indica que perante a execução de qualquer contrato, nomeadamente na abertura de conta, deve a instituição prestar informação “completa, verdadeira, atual, clara, objetiva e apresentada de forma legível”. Quer isto dizer que a instituição deverá informar o cliente de tudo o que é necessário conhecer sobre o contrato celebrado, de forma transparente e com máximo rigor.

3.1. Elementos a fornecer pela Caixa de Crédito Agrícola Mútuo

A **FIN** é um documento pré-contratual que enuncia as características do contrato, assim como os deveres e compromissos que o cliente e a instituição terão de assumir. A FIN informa o cliente sobre a modalidade da conta, meios de movimentação (exemplo: cheques, ordens de transferência e de pagamento, depósito de dinheiro ou valores, CA – Online, etc.), taxas de remuneração, exceto no caso de depósito à ordem, pois não se aplica. Indica também as comissões e despesas previstas.¹⁴

A FIN tem na sua base orientações da Comissão Europeia, traduzindo-nos as características essenciais negociadas entre a instituição de crédito e o cliente.

O artigo n.º 4 do Aviso n.º 4/2009 do Banco de Portugal, indica-nos que “em momento anterior ao da abertura de conta à ordem [...] as instituições de crédito devem disponibilizar aos clientes uma ficha de informação normalizada”, indo de encontro com o que a instituição CCAM TSABT executa. Este artigo, dá-nos a conhecer que a instituição deverá disponibilizar a FIN em todos os locais de Internet, visíveis e de fácil acesso, quando estes divulguem os depósitos junto deste meio de difusão.

A **FID** fornece informação ao cliente sobre a proteção dos seus depósitos, concretamente os depósitos constituídos junto da CCAM, bem como CCCAM. Garante que os mesmos estão protegidos pelo SICAM e pelo Fundo de Garantia do Crédito Agrícola, tendo como limite de proteção € 100 000 por depositante e por instituição de crédito. A FID será assinada, aquando da constituição da conta, por todos os respetivos titulares.¹⁵

O artigo n.º 5 do Aviso n.º 4/2009 do Banco de Portugal revela “previamente à abertura de conta de depósito à ordem [...] as instituições de crédito devem disponibilizar aos seus clientes um exemplar das **condições gerais** do contrato a celebrar”. Este documento, extenso, regula a abertura, movimentação e encerramento da conta de depósito.

Estes três documentos são colocados à disposição, em mão, do cliente quando se dirigem ao balcão. Contudo, no momento da abertura da conta estes serão entregues via e-mail fornecido pelo cliente, caso esteja disposto a tal, declarando na ficha de assinaturas que lhe foram disponibilizados, via e-mail, os documentos mencionados. Tudo isto é possível, devido à plataforma CA Express existente no grupo.

¹⁴ Ficha de Informação Normalizada de conta de depósito à ordem particulares, em anexo.

¹⁵ Formulário de Informação do Depositante, em anexo.

Após a abertura da conta, os clientes têm direito a receber um extrato dos movimentos realizados, via carta, e-mail ou caderneta, de acordo com a vontade expressa e em formato duradouro, artigo n.º 7 e 9 do Aviso n.º 4/2009 do Banco de Portugal. O artigo n.º 8, alínea b) do presente aviso, refere-nos que a periodicidade da informação deve ser feita mensalmente, exceto quando não tenha ocorrido movimentos nas contas do respetivo mês, devendo, no entanto, anualmente ser enviado o extrato.

3.2. Elementos necessários para a abertura de conta depósitos à ordem

O Aviso n.º 5/2013 do Banco de Portugal, concretamente artigo n.º 13, indica que:

ao procederem à abertura de contas de depósito bancário, as instituições de crédito devem atuar com elevado grau de cuidado, adotando procedimentos necessários:
a) À completa e comprovada identificação de cada um dos titulares das contas e dos seus representantes [...] incluindo todas as pessoas com poderes de movimentação das mesmas.

Os elementos necessários para a abertura de conta de depósito à ordem singular, onde no período de estágio só contatei com esta realidade, são os seguintes:

- i) Nome completo, como consta no Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade;
- ii) Data de nascimento;
- iii) Nacionalidade;
- iv) Tipo, número, entidade emite e data de validade do documento de identificação;
- v) Morada permanente;
- vi) Morada fiscal (caso seja diferente da morada permanente);
- vii) Profissão e entidade patronal, caso se verifique;
- viii) Naturalidade;
- ix) Outras Nacionalidades;
- x) Número de Identificação Fiscal;
- xi) Estado Civil;
- xii) Telefone e/ou telemóvel e e-mail (se possuírem);
- xiii) Assinatura.

Todos estes elementos recolhidos pela CCAM TSABT, estão de acordo com o enunciado do artigo n.º 17, 1, alínea a) do Aviso n.º 5/2013 do Banco de Portugal.

Caso estejamos perante pessoas coletivas, o artigo n.º 17, 1, alínea b) do Aviso n.º 5/2013 do Banco de Portugal, enuncia que os elementos a recolher são:

- i) Denominação;
- ii) Objeto;
- iii) Morada completa da sede e, quando aplicável, morada completa da sucursal ou do estabelecimento estável que figurem como titulares da conta;
- iv) Número de identificação de pessoa coletiva;
- v) Identidade dos titulares do órgão de administração ou órgão equivalente;
- vi) País de constituição;
- vii) Código CAE (Classificação das Atividades Económicas), código do setor institucional ou outros códigos de natureza semelhante, consoante os que sejam aplicáveis à atividade prosseguida.

Perante contas de depósito à ordem tituladas por empresários em nome individual, a CCAM TSABT recolhe “número de identificação da pessoa coletiva ou número de identificação fiscal, a denominação, a sede e o objeto”, para além dos elementos enunciados para abertura de conta de depósito à ordem de singulares, artigo n.º 17, 2, do Aviso n.º 5/2013 do Banco de Portugal.

Importa referir que, a não verificação destes elementos implica o bloqueio total da conta por falta dos elementos identificativos, permitindo apenas o depósito no montante inicial. O bloqueio total inibe qualquer movimento a crédito ou débito da conta de depósito à ordem.

A não apresentação dos elementos em falta, no prazo de 30 dias, leva a que conta seja encerrada, e sejam devolvidos aos clientes, as quantias depositadas inicialmente. A devolução será efetuada em numerário se o depósito inicial fora efetuado do mesmo modo. Toda a documentação inicialmente entregue pelo cliente, será devolvida e enunciado o motivo de encerramento da conta.

3.3. Execução de abertura de contas de depósito à ordem, pessoas singulares, no estágio

Durante o período de estágio na agência da Lixa realizei num total 6 aberturas de conta de depósito à ordem de pessoas singulares.

Como já fora indicado, antes da abertura da conta de depósito à ordem, é disponibilizado ao cliente a FIN genérica referente à conta, condições gerais e a FID.

Caso se avance para a abertura efetiva da conta, esta será efetuada na plataforma CA Express, onde também procedemos à abertura do cliente. Enviamos a partir desta

plataforma a FIN, FID e condições gerais para o e-mail fornecido pelo cliente. Caso não seja possível, entregamos em mão.

Após a recolha de todos os elementos necessários para o processo de abertura de conta, registamos o cliente no CA Express. Se estivermos na posse do Cartão de Cidadão do cliente, colocamo-lo no leitor de cartões e teremos toda a informação relativa ao cliente na plataforma informática, resultando daqui a Ficha de Informação de Cliente. Apenas será necessário inserir alguma informação complementar, nomeadamente, a profissão e entidade patronal, caso existam, e devidos contatos. A Ficha de Informação de Clientes é gerada automaticamente, sendo imprimida para arquivar-se com os restantes documentos da conta. Caso estejamos na presença de um cliente com Bilhete de Identidade e cartão com Número de Identificação Fiscal, teremos de preencher todos os campos em falta no CA Express.

De seguida, preenchemos a Ficha de Assinatura, uma para cada titular, em que nela será expressa a informação que o cliente recebeu e aceita, permitindo ainda a subscrição de serviços e produtos que deseje. Esta é colocada no suporte acrílico, solicitando-se a assinatura do respetivo titular e procurador da agência. Perante aberturas de conta com titulares menores, na Ficha de Assinaturas, no campo da assinatura, menciona-se: *em representação do menor* e o representante legal assina.

O estatuto FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*), lei do Estado Unidos da América, atenta em pessoas que se encontram fora deste território, com objetivo de prevenir possíveis situações de evasão fiscal, nomeadamente analisando cidadãos que possuam contas bancárias em diversos países, designados por *US Persons*. A procura de clientes nesta situação, é efetuada automaticamente pelo sistema informático do grupo CA. Os indícios são diversos, mas o sistema atenta em clientes com nacionalidade, naturalidade, morada, indicativo do telefone dos Estados Unidos da América. Caso se verifique *US Person*, preenchemos formulário próprio existente. Durante o período de estágio, não houve necessidade de preenchimento do formulário enunciado, pois não houve contato com cliente que possuísse relacionamento com os Estados Unidos da América.

Segue-se a abertura de conta, escolhendo a opção que mais se adequa ao cliente, exemplo conta jovem. Inserimos respetiva titularidade e condições de movimentação de conta. Validamos, de seguida, a morada para a correspondência, normalmente a do primeiro titular da conta. Imprimimos ainda a Ficha de Abertura de Conta para juntar ao arquivo de constituição de conta.

Após conclusão desta tarefa realizamos o depósito mínimo exigido na abertura.

4. Reclamações de clientes: análise das instituições de crédito, grupo Crédito Agrícola e Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega

Reclamar é um direito que todos os cidadãos dispõem. Com ele tentam expressar o(s) seu(s) descontentamento(s) para com a instituição, nos mais variados campos de ação. A reclamação poderá efetuar-se junto das instituições de crédito, ou diretamente no Banco de Portugal, como mencionado no artigo n.º 77 – A, onde “sem prejuízo do regime aplicável às reclamações apresentadas às instituições de crédito [...], os clientes destas instituições podem apresentar diretamente ao Banco de Portugal reclamações fundadas no incumprimento das normas que regem a sua atividade.”

Assim, os clientes manifestam a sua insatisfação, o que poderá trazer consequências para a instituição, nomeadamente a perda dos mesmos. Para que tudo isto seja evitado, torna-se necessário que o tratamento e gestão das reclamações seja efetuado da forma eficiente e eficaz.

As reclamações poderão ser apresentadas no livro de reclamações, ou serem expostas de outras formas. O artigo n.º 1 do Decreto-Lei n.º 371/2007 institui a “obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestação de serviços”, não ficando por isso as instituições de crédito fora desta exigibilidade.

Certo é que a exigência deste livro permite avaliar, assim como, conhecer setores e atividades, que não estão a assegurar os interesses dos consumidores, possibilitando a tomada de medidas para melhorar a atuação das entidades, corrigindo possíveis erros.

O grupo CA tem-nos apresentado nos últimos anos, um número de reclamações inferior ao registado nas outras instituições, nomeadamente, na rubrica de reclamações por 1000 contas de depósito à ordem, reforçando esta posição no primeiro semestre deste ano de 2016.

No ano de 2013, as CCAM integradas no SICAM, apresentam segundo o Relatório de Supervisão Comportamental elaborado pelo Banco de Portugal, uma média de 8 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem. No que se refere a 2014, este valor passa para uma média de 7 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem, em 2015 para uma média de 6 reclamações. No primeiro semestre do ano de 2016, segundo Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal, a média de

reclamações das CCAM integradas no SICAM, é de 2 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.¹⁶ Em todos os anos enunciados, a média de reclamações é inferior à média do sistema, concretamente o grupo CA, tem média inferior ao Banco Santander Totta S. A., Novo Banco S.A. e Caixa Geral de Depósitos S. A..

O número de reclamações respeitantes ao CA, tem diminuído entre 2012 e 2015, mostrando o maior valor em 2012, de 925 reclamações, representando 6% do total das reclamações das instituições de crédito, como nos indica a seguinte tabela. O ano de 2008, apresenta-se com menor número de reclamações do CA, durante o período analisado.

Tabela 1 – Reclamações recebidas (instituições de crédito e do grupo Crédito Agrícola)

Ano	Total de reclamações Instituições de Crédito	Total de reclamações Crédito Agrícola	Distribuição percentual das reclamações do Crédito Agrícola
2008	14 294	414	3%
2009	17 408	686	4%
2010	15 093	682	5%
2011	14 697	779	5%
2012	15 603	925	6%
2013	17 961	843	5%
2014	14 157	815	6%
2015	13 487	778	6%

Fonte: Elaboração própria com base nos Relatórios de Supervisão Comportamental do Banco de Portugal dos respetivos anos enunciados, no que respeita ao total de reclamações das instituições de crédito. O total de reclamações do grupo Crédito Agrícola advém do Relatório de Sustentabilidade 2015, acedido a 26 de setembro de 2016, página 31.

A tabela 2 dá-nos a conhecer a matéria mais reclamada do grupo CA. Entre o ano 2012 e 2015, a rubrica “contas de depósito” é a que merece mais descontentamento, representando 21% do total de reclamações em 2012 e 2015, 23% em 2013, 25% em 2014.

Segue-se, como assunto mais reclamado, “comissões e despesas”, com representatividade de 19% em 2012, 16% em 2013 e 2015 e 13% em 2014.

A tabela 2 revela-nos outros valores expressivos nestes anos analisados, nomeadamente, no ano de 2012 a rubrica “crédito à habitação”, com 11%. No ano de 2013

¹⁶ Reclamações por cada 1000 contas de depósito à ordem 2013, 2014, 2015 e 1º semestre de 2016, em anexo (Anexo V, VI, VII, VIII).

e 2015, com 16% e 11% respetivamente, apresenta-se o “crédito ao consumo (e outros créditos)” como terceira matéria mais reclamada.

Tabela 2 - Assunto das reclamações recebidas

Assunto da Reclamação	2012	2013	2014	2015
Atendimento e Instalações	24	21	29	28
Cartões	67	82	67	49
Central de Responsabilidade de Crédito	5	14	19	20
Cheques	75	42	54	38
Comissões e Despesas	178	136	107	122
Contas de Depósito	193	193	203	165
Crédito a Empresas	9	17	41	27
Crédito à Habitação	106	47	44	42
Crédito ao Consumo (e outros créditos)	84	133	59	83
Débitos Diretos/ Cobranças	7	5	18	19
Infra-estruturas	N/A	N/A	N/A	3
Infra-estruturas (ATM)	12	7	14	14
Infra-estruturas (Redes POS outros)	6	4	3	5
Operações com Numerário	7	11	20	25
Outros Assuntos	79	75	93	26
Seguros – ISP	15	11	4	14
Solicitações	N/A	N/A	N/A	16
Sigilo Bancário	N/A	N/A	N/A	1
Central de Protesto de Efeitos	0	2	1	0
Títulos de Capital	36	29	29	29
Transferências	13	11	5	13
Valores Mobiliários – CMVM	6	3	5	4
Folhas Inutilizadas	N/A	N/A	N/A	35
Contrafações e/ou Notas Falsas	3	0	0	0
Total	925	843	815	778

Fonte: CCAM: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo “Relatório de Sustentabilidade 2015”,32. <http://www.creditoagricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/Sustentabilidade/> [26 de setembro de 2016].

A CCAM TSABT facultou, através do responsável de auditoria interna encarregue da gestão e tratamento das reclamações na CCAM TSABT, o número de reclamações recebidas entre o ano de 2013 e 2016 (até 26 de setembro). O total de reclamações recebidas em 2013, foi 17, seguindo-se 13 em 2014 e 14 em 2015, como nos informa a tabela 3.

Tabela 3 – Total de reclamações recebidas na Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega

Total de Reclamações	
2013	17
2014	13
2015	14
2016 - até 26/09/2016	6

Fonte: Elaboração própria com base no arquivo digital inserido na aplicação CA GPS da CCAM TSABT, acedido a 26 de setembro de 2016.

Na tabela 4 estão apresentados os assuntos mais reclamados na CCAM TSABT, sendo a matéria “comissões e despesas” reclamada em todos os anos analisados.

Em 2013, com 29%, “comissões e despesas” é a matéria mais reivindicada, seguindo-se “crédito ao consumo (e outros créditos)” com 18%. Em 2014, “comissões e despesas” e “contas de depósito”, apresentam maior número de reclamações, como o panorama geral apresentado pelo grupo CA. 2015, são as “contas de depósito”, “crédito ao consumo (e outros créditos)” e “comissões e despesas”, as matérias mais reclamadas.

Tabela 4 – Assunto das reclamações recebidas na Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega

Assunto da Reclamação	2013	2014	2015	2016 até 26/09/2016
Cartões	2	N/A	N/A	2
Contas de Depósito	2	4	3	N/A
Crédito ao Consumo (e Outros Créditos)	3	N/A	3	1
Comissões e Despesas	5	4	3	3
Cheques	2	N/A	1	N/A
Central de Protesto de Efeitos	1	N/A	N/A	N/A
Crédito à Habitação	1	N/A	N/A	N/A
Outros Assuntos	1	2	N/A	N/A
Central de Responsabilidade de Crédito	N/A	1	1	N/A
Atendimento e Instalações	N/A	1	1	N/A
Operações com Numerário	N/A	1	1	N/A
Débitos Diretos/Cobranças	N/A	N/A	1	N/A
Total	17	13	14	6

Fonte: Elaboração própria com base no arquivo digital inserido na aplicação CA GPS da CCAM TSABT, acedido a 26 de setembro de 2016.

Segundo informação obtida pelo auditor interno, as reclamações mais frequentes de todo grupo, remetem para débitos de comissões de manutenção de conta de depósito à ordem, onde muitas vezes podem estar inseridas na rubrica “contas de depósito” ou em “comissões e despesas”. Nas “contas de depósito” aparecem invocadas, a não prestação de informação por parte dos trabalhadores, sobre as comissões de manutenção de conta aos clientes, levando a sua insatisfação. No que respeita às “comissões e despesas”, nelas inserem-se os débitos de anuidades de cartões, até mesmo a cobrança dos mesmos quando os clientes não têm o cartão em sua posse. Contudo, também informa que devemos mostrar preocupação em satisfazer o cliente, devendo estes ser atendidos e tratados como parceiros, dialogando-se de forma cuidada, profissional e clara.

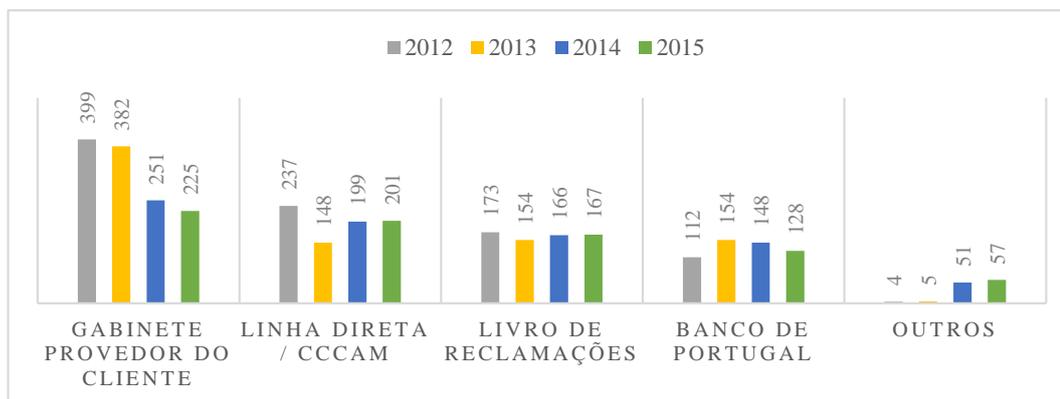
Importa aqui pensarmos no âmbito da abertura de conta de depósitos à ordem, o que falha, pois é uma matéria com elevada reivindicação no grupo CA, apesar de serem assegurados aos clientes, os documentos necessários para a satisfação do dever de informação. Certo é que na abertura de conta, os clientes têm em posse os documentos necessários para o conhecimento dos respetivos custos e regras de movimentação das mesmas, contudo, muitas vezes não lêem os elementos. Ora se o colaborador da instituição não os informar sobre tais custos, eles ficarão sem os conhecer. Assim, para que “contas de depósito” seja a rubrica menos reclamada, é necessário um maior esclarecimento e passagem de informação por parte dos colaboradores, sobre os custos existentes nas contas de depósitos à ordem, nomeadamente, os custos de manutenção das mesmas.

A gestão de reclamação deve, independentemente do meio em que foi proferida, ser tratada com maior celeridade possível, com o objetivo de não perder o cliente.

A apresentação da reclamação pode ser efetuada de diversas formas, por carta, e-mail, livro de reclamações, página on-line do CA, Portal do Cliente Bancário ou junto do Banco de Portugal.

De acordo com o Relatório de Sustentabilidade 2015 do grupo CA, a maioria das reclamações chegam junto do Gabinete Provedor do Cliente, onde esta recebe a reclamação, executa a sua tramitação e resolução, podendo ainda, receber pedidos adicionais solicitados pelo Banco de Portugal. Segue-se linha Direta / CCCAM e o livro de reclamações, como forma de receção da reclamação, como indicamos no gráfico seguinte.

Gráfico 1 – Origem das reclamações do grupo Crédito Agrícola



Fonte: Elaboração própria com base em CCAM: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo “Relatório de Sustentabilidade 2015”,32. <http://www.creditagricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/Sustentabilidade/> [26 de setembro de 2016].

É ainda importante salientar que, para o correto tratamento da reclamação, o grupo CA exige que o reclamante se identifique, com referida morada, Número de Identificação Fiscal e a referida instituição na qual efetua a reclamação. Deve, ainda, referir o exato motivo da reclamação e todos os documentos necessários para poder fundamentá-la.

Quando é recebida a reclamação na agência pertencente à CCAM TSABT, cabe à gerência averiguar o seu fundamento e emitir um parecer, tanto seja recebida por carta, formulário próprio ou através do livro de reclamações.

Se a reclamação for recebida por carta ou formulário, deverá a gerência remeter para o auditor interno, responsável pela gestão de reclamações, que abrirá um processo na plataforma informática CA GPS Serviço de Clientes, num prazo que não excede os três dias. Caso a reclamação seja efetuada no livro de reclamações, deverá a mesma ser digitalizada e inserida na referida plataforma, aquando da abertura do processo, pelo responsável da gestão de reclamações, onde envia ao Gabinete de Provedoria do Cliente o original da folha do livro de reclamações. Cabe ao Gabinete, a verificação dos requisitos legais para a formação de todo o processo envolvente. Caso a reclamação seja efetuada por carta, a resposta ao cliente, é efetuada pelo responsável da gestão de reclamação, mediante carta própria, num prazo que não exceda os dez dias úteis. A reclamação efetuada junto do livro de reclamações, terá resposta em carta própria, sendo emitida no prazo máximo de cinco dias úteis, sempre a contar da data da receção da reclamação, para que até ao sexto dia seja inserida no CA GPS toda a documentação do processo, incluindo a carta de resposta ao cliente.

Todas as reclamações recebidas são conservadas num prazo de cinco anos, em processo individual, sendo o arquivo digital e presente na CA GPS. Neste arquivo é inserida a reclamação, carta de resposta ao cliente e toda a documentação ao demais relevante.

Em síntese, o grupo CA, é como os dados mostram, a instituição de crédito que apresenta menor número de reclamações, na componente de reclamações por cada 1000 contas de depósito à ordem entre os anos 2013, 2014, 2015 e primeiro semestre do ano de 2016.

Verifica-se no grupo, uma diminuição das reclamações recebidas, baixando do ano 2012 para 2013, enquanto o número de reclamações, nas restantes instituições, diminui do ano 2013 para 2014.

“Contas de depósito”, seguindo-se “comissões e despesas”, são as matérias mais contestadas no grupo CA. Tendência verificada, também, para a CCAM TSABT.

As reclamações do grupo, chegam, na maioria, a partir do Gabinete Provedor do Cliente.

5. Sigilo bancário, a regra e o seu levantamento a partir de situações detetadas no *compliance*

O capítulo III, título VI do RGICSF, dedica-se a um tema integrante na supervisão comportamental, o segredo profissional, também designado por sigilo ou confidencialidade. Opto por lhe chamar sigilo bancário.

A relação entre o cliente e o funcionário da instituição é assente numa base de confiança, que será tanto mais forte, quanto maior for a relação entre as partes envolvidas.

O certo, é que os trabalhadores têm acesso a informação que deve, e tem que ser, tratada com muito cuidado e discrição, pois têm contato com os movimentos das contas de depósito, saldos, movimentos de cartão, etc. É de esperar que os mesmos atuem de forma a preservar e/ou proteger a esfera económica privada do cliente.

O sigilo está consagrado na própria Constituição da República Portuguesa, onde o artigo n.º 26 nos indica que “a todos são reconhecidos os direitos à identidade pessoal [...] reserva da intimidade da vida privada e familiar”.

Encontramos no artigo n.º 78 do RGICSF, o que se entende por sigilo bancário, onde todos os que contactam com a atividade bancária como colaboradores, administradores,

peças que prestam outro e qualquer serviço, “não podem revelar ou utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes à vida da instituição ou às relações desta com os seus clientes”, como o enumerado no n.º 1 do referido artigo.

Estão também sujeitos a confidencialidade, os nomes de clientes, movimentos e contas de depósito, bem como as demais operações bancárias.

A quebra do dever de segredo é punida nos termos do Código Penal, artigo n.º 84 do RGICSF, podendo haver punição com pena de prisão até um ano ou pena de multa até 240 dias.¹⁷

Contudo, há situações em que se questiona o dever de segredo, nomeadamente, se a sua quebra pode ser possível. Segundo o artigo n.º 79 do RGICSF, pode a exceção existir, em primeiro lugar, mediante a autorização do cliente. Depois, há um conjunto de entidades, mediante as suas competências e atribuições que podem levantar o sigilo bancário, o Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, autoridades judiciais (no âmbito do processo penal), administração tributária ou quando haja disposição legal para que tal levantamento aconteça. O segredo bancário cessa perante situações de financiamento ao terrorismo, compra e venda de armas e branqueamento de capitais.

Durante o período de estágio realizei algumas atividades com o responsável do departamento de *compliance*, sendo uma delas o levantamento do sigilo bancário, decorrendo de averiguações realizadas pela Polícia Judiciária, consistindo na divulgação de todas as contas em que o cliente investigado estava inserido, assim como, extratos das respetivas contas de depósito.

Realizei no *compliance* o preenchimento de um documento em Excel, com todas as transações de montante igual ou superior a € 15 000, independentemente se a transação fora efetuada através de uma única operação ou de várias. Observamos se o dever de diligência, fora preenchido pelo responsável da agência, onde ocorreu a operação. Assim, segundo artigo n.º 9 da Lei n.º 25/2008 de 5 de junho, pretendemos “obter informação sobre a finalidade e a natureza pretendida da relação de negócio”, perceber o perfil de risco do cliente, bem como a origem e destino dos fundos movimentados. Este ficheiro em Excel ajudará o responsável do *compliance*, para o preenchimento do relatório de prevenção do

¹⁷ Artigo n.º 195 do Código Penal refere que “Quem, sem consentimento, revelar segredo alheio de que tenha tomado conhecimento em razão do seu estado, ofício, emprego, profissão ou arte é punido com pena de prisão até 1 ano ou com pena de multa até 240 dias”.

branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo, com o objetivo de adequar controlo interno que exerce na instituição, para que prevenção exista.

Esta é sem dúvida uma matéria delicada, pois estamos a lidar com a esfera económica privada dos clientes.

6. Atividades realizadas

O estágio na instituição CCAM TSABT passou por duas etapas, constatando com realidades diferentes. O período mais curto do estágio, realizou-se na sede administrativa, passando um período mais longo numa das agências do grupo, concretamente a agência da Lixa.

Durante o período do estágio, contatei com o departamento de *compliance* e Auditoria Interna. A atividade realizada no departamento de Auditoria Interna passou pela leitura atenta de vários relatórios elaborados pelo auditor sobre as atividades que cada uma das agências se ocupa, assim como, a legislação adequada e planos de trabalho que segue, para a elaboração destes. No *compliance*, as atividades foram enunciadas no ponto anterior.

Como já indicara, a maior parte do período de estágio foi efetuado na agência da Lixa. Aqui realizei inúmeras atividades, sempre com a supervisão e disponibilização da gerente de balcão, para qualquer dúvida que surgisse.

Na agência, pela manhã, começava por analisar um mapa correspondente às contas com valores a descoberto, onde até às 11 horas, entrava em contato com os clientes, via telefone, de forma a que depositassem os montantes em falta na conta de depósito.

As operações realizadas ao balcão, são efetuadas em plataformas informáticas, a aplicação Central (Profile) e o Sibal.

A tarefa *entrega para depósitos* é a que mais se realiza durante todo o dia. Esta operação possui o código 1005, que introduzimos na plataforma Sibal, juntamente com a respetiva conta de depósito à ordem, montante em numerário e/ou respetivo(s) cheque(s). O numerário é conferido manualmente e com a máquina recirculadora, para possível deteção de notas falsas/contrafeitas. Nos cheques é necessário a leitura da linha de ótica presente, lida na certificadora disponível. De seguida, inserimos no verso do cheque, a conta do beneficiário e carimbo da Caixa. Neste carimbo está presente a instituição em que foi efetuado o depósito, assim como o respetivo dia.

A entrega para depósito em cheque tem que respeitar um conjunto de requisitos. O colaborador deve verificar se o cheque possui a palavra *cheque*, verificar se o valor expresso em algarismos corresponde ao valor apresentado em extenso, prevalecendo sempre o que está escrito em extenso. Deve ter-se em atenção a data de emissão do cheque, bem como a regularidade do endosso. Salientar que só os cheques com expressão *à ordem* permitem endosso, podendo, por isso ser transmitidos a pessoa diferente da que consta no cheque como beneficiário. Quanto aos cheques com expressão *não à ordem*, não podem ser endossados, o beneficiário consta no respetivo cheque, não podendo ser transmitidos a outra pessoa.

O depósito em numerário, quando realizado na conta de terceiros, ou seja, a pessoa que está a depositar não consta como titular, representante ou procurador da conta, torna-se necessário a identificação do indivíduo, nomeadamente o nome completo, número de Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade de acordo com o Aviso n.º 5/2013 do Banco de Portugal.

Para que o depósito fique completo, imprimimos o documento comprovativo do mesmo, onde o cliente assina e fica com o duplicado, enquanto que o colaborador fica com original.

Uma outra operação, com grande relevo na agência, são as *ordens de levantamento*. Para que tal operação ocorra, confirmamos a titularidade da conta, nomeadamente se é cliente, representante legal (caso de se tratar de um menor), ou procurador da conta de depósito à ordem. De seguida, verificamos se o respetivo montante solicitado está disponível para ser levantado. Depois será necessário identificar o beneficiário, observando o Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade e correspondente validade.

A operação *pagamento de cheque SICAM*, também foi realizada durante o estágio. Além de todo o processo enunciado para a ordem de levantamento, no que respeita à quantia que permita o pagamento do cheque, torna-se necessário confirmarmos a assinatura de quem o emitiu, através do Sibal. Caso a assinatura não conste na plataforma, é imprescindível confirmar no arquivo existente (com todas as contas abertas na agência). Por ventura, se a conta pertencer a outra agência, solicitamos por fax a confirmação da mesma.

Atualização de cadernetas, tanto para depósito à ordem como de poupanças, é realizada na agência, assim como, a sua própria emissão quando terminam. Caso o cliente as tenha em sua posse, na entrega para depósitos/levantamentos, etc., será sempre atualizada.

Transferências, em particular transferências SEPA (*Single Euro Payments Area*) foram operações realizadas no estágio. Estas transferências são realizadas nos 28 Estados –

Membros, assim como na Islândia, Liechtenstein, Mónaco, Noruega e Suíça, permitindo que a partir de uma conta bancária, os clientes possam ordenar/receber pagamentos em euros, em todo o espaço SEPA, com as mesmas condições. Como em muitas outras operações, precisamos da plataforma Central (Profile). A partir desta identificamos o cliente que solicita a transferência, onde terá obrigatoriamente de ser um dos titulares da conta. De seguida, consultamos o respetivo número de conta, onde será debitado o montante solicitado para a transferência e realizamos a operação transferências internacionais no Sibal. Devemos imprimir duas vias, com o respetivo resumo da transferência e solicitar a assinatura do cliente, onde a mesma deve ser confirmada através da ficha de assinaturas presente no Sibal. Uma das vias é entregue ao cliente.

Atividades como *pedido de cartão de débito*, cancelamento ou anulação, foram realizadas. O pedido de cartão de débito é efetuado pelo titular da respetiva conta, e quando ocorre o pedido, informamos o cliente sobre as condições de utilização do mesmo, nomeadamente solicitamos a leitura atenta das condições gerais de forma a poder ser preenchida e assinada a proposta de adesão do cartão. Entregamos ao cliente o duplicado da proposta de adesão e respetivas condições gerais. Para que tudo seja tratado de forma correta, devemos confirmar com o cliente a morada para a qual será enviado o cartão e respetivo código, em dias de entrega distintos para que não haja utilização indevida.

Poderá o cartão de débito ser cancelado ou anulado, a pedido do cliente, por motivo de roubo, perda ou cartão danificado. Para isso é necessário que, por escrito, através de um formulário próprio, ou por meios como telefone ou fax o cliente informe que o cartão foi extraviado, perdido ou roubado ou que tem motivos para proceder ao seu cancelamento. No caso de extravio/perda/roubo, colocamos o cartão na plataforma Central (Profile) em lista negra, imprimindo o comprovativo da operação efetuada. Na situação de pedido de anulação do cartão, na plataforma Central (Profile), colocamos o cartão anulado, salientando que, temos que ter o cartão em posse, para que possa ser cortado, ou dobrado com objetivo de danificar a banda magnética, tudo isto, na presença do cliente.

A manutenção do Terminal da Caixa Automática, ATM ficou a meu cargo durante o período de estágio. Efetuamos diariamente o seu controlo, verificando à segunda-feira se existem cartões retidos, pois neste dia é executado o fecho contabilístico, enquanto que nos restantes dias é efetuado só o reforço de notas. Verificamos sempre o bom funcionamento

da ATM, garantindo que seja imprimido o talão de fecho contabilístico ou do reforço de notas.

Aquando dos cartões retidos na ATM, devemos verificar qual o motivo da sua retenção, onde caso se encontrem fora da validade, procedemos de imediato à sua destruição. A destruição dos cartões que se encontrem dentro da validade é feita, caso após dois dias úteis da sua captura não sejam reclamados pelos clientes. Caso os clientes se desloquem ao balcão, para pedir o cartão retido, sendo clientes da instituição, devemos comprovar com respetivo Cartão de Cidadão/ Bilhete de Identidade e solicitar a assinatura de uma declaração em como recebeu o cartão. De seguida, regularizamos a situação do cartão, colocando-o em normal funcionamento. Se o cliente for de outra instituição, diferente do CA, devem fazer-se apresentar com documento de identificação e respetiva autorização, carta, a solicitar a entrega do cartão.

Ao final do dia, e antes do fecho de caixa, tratamos da captura de imagem e arquivo dos cheques recebidos ao longo do dia, imprimindo a listagem da remessa para conferência através da plataforma Sibal, confirmando o número de cheques e soma dos seus valores. De seguida, emitimos a remessa de normalizados e respetiva listagem de cabeça de lote, indicando neste documento o número de cheques, o valor total dos mesmos e o dia da remessa. Há uma máquina específica que capta as imagens dos cheques, onde em conjunto com a aplicação informática Quiosque de Compensação, envia, via eletrónica, as imagens dos cheques para a compensação. Por fim, arquivamos os cheques por dia, em local próprio, sendo guardados durante uma semana na agência e depois encaminhados para a sede administrativa, que os preparará para serem enviados, via correio, para a compensação da CCCAM.

Por fim, efetuamos o fecho de caixa, com respetiva supervisão da responsável da agência, contando todo o numerário existente e confirmando se o fecho fora efetuado com sucesso.

Conclusão

A realização do estágio curricular na CCAM TSABT, proporcionou o contato com a realidade do sistema financeiro, concretamente com a atividade bancária, realidade mais complexa do apreendido em contexto académico, mas que servirá de base para toda esta atividade.

Durante a realização do estágio, o atendimento ao público, contato com a abertura de contas de depósito à ordem, o familiarizar com as reclamações que a entidade recebe, bem como a ajuda dada na atividade de *compliance*, vieram proporcionar um maior conhecimento do setor bancário, onde o trabalho realizado terá que ser sério, responsável, sigiloso, competente e profissional.

Seleciono de seguida, disciplinas apreendidas durante a licenciatura e mestrado em economia, com especialização em economia financeira, importantes na contribuição para as atividades realizadas e para a elaboração deste relatório. A disciplina de Economia Monetária e Financeira informa sobre a história dos instrumentos e sistemas monetários, dando o primeiro contato com o sistema financeiro na licenciatura. Economia Bancária, disciplina opcional escolhida no terceiro ano, primeiro semestre, providencia conhecimentos sobre o funcionamento e caracterização do setor bancário, como avaliar e conhecer os riscos a que a atividade se encontra sujeita, dando também o conhecimento sobre a regulação existente. A unidade curricular Economia das Instituições e Sistemas Financeiros, assim como Economia Financeira e do Risco, alerta, uma vez mais, para o funcionamento, organização, regulação que a atividade obedece, concretamente disponibilizando os princípios da decisão financeira por parte dos investidores. A disciplina de Direito Financeiro é, sem dúvida, a base para todo este trabalho teórico. A ela se deve o conhecimento da regulação jurídica das instituições de crédito e do sistema financeiro.

No que respeita à síntese do tema proposto, salientar a forma como se realiza a abertura de conta de depósito à ordem no grupo CA, concretamente na CCAM TSABT. Apesar do cumprimento dos elementos exigidos pelo Aviso n.º 4/2009 e Aviso n.º 5/2013 do Banco de Portugal, concretamente da disponibilização da FIN, FID e condições gerais, assegurando o dever de informação, torna-se necessário reforçar, por parte dos colaboradores, a explicação aos clientes das características do depósito, respetivos custos e formas de movimentação, pois os depositantes não lêem atentamente os documentos disponibilizados.

Esta ideia é reforçada, pois é no grupo CA, a matéria mais reclamada, representando no período de análise deste relatório, o valor de 25% no ano de 2014, referente à rubrica “contas de depósito”. Os clientes reclamam, essencialmente, que não são informados sobre a comissão de manutenção de conta de depósito à ordem, ou seja, a passagem de informação terá de ser mais clara por parte dos trabalhadores, de forma a atenuar este resultado verificado nas reclamações recebidas. As “comissões e despesas”, merecem atenção no grupo CA, pois seguem-se, após as “contas de depósito”, como a matéria mais reclamada.

No que respeita à CCAM TSABT, as “comissões e despesas” são a matéria mais reclamada em todos os anos analisado, contudo, salienta-se a boa prestação da instituição, onde todos os anos analisados neste trabalho, o número de reclamações recebidas compreende 2% do total das reclamações do grupo.

O sigilo bancário é uma matéria delicada e que merece total cuidado no seu tratamento. Poderão ocorrer situações, de natureza maior, que podem levar ao seu levantamento, concretamente perante a suspeita de branqueamento de capitais, financiamento ao terrorismo, bem como compra e/ou venda de armas.

Todo este estudo leva-nos a concluir que a CCAM TSABT se relaciona de forma adequada, mas não perfeita com os clientes. Há aspetos a melhorar para um melhor cumprimento das regras de conduta, especialmente na passagem de informação ao público.

Termino, mencionando que o meu contributo para a entidade de acolhimento, aquando da realização do estágio foi produtivo. Disponibilizei-me para a realização das tarefas que me foram propostas, aceitando o desafio de, por um alargado período de tempo, contatar com uma agência da instituição.

Bibliografia

- Aguiar, Álvaro; Drummond, Inês. (2004) “Desenvolvimento do Sistema Financeiro e Crescimento Económico” *Cadernos do Mercado de Valores Mobiliários*. 18. http://www.cmvm.pt/pt/EstatisticasEstudosEPublicacoes/CadernosDoMercadoDeValoresMobiliarios/Documents/996c2d35858944d1b062dd6c867ec693IDrummond_AAguiar.pdf [20 de dezembro de 2016].
- Associação Portuguesa de Bancos “Sistema Financeiro – O que é?” http://www.apb.pt/sistema_financeiro/o_que_e [16 de janeiro de 2017].
- Associação Portuguesa de Bancos “Sistema Financeiro – Modelo de Supervisão Português” http://www.apb.pt/sistema_financeiro/modelo_de_supervisao_portugues/ [16 de janeiro de 2017].
- Banco de Portugal (2016) *Livro Branco | Sobre a Regulação e Supervisão do Setor Financeiro*. Lisboa: Banco de Portugal, 93 – 97. <https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/livrobranco2016.pdf> [10 de janeiro de 2017].
- Banco de Portugal (2010) *Relatório de Supervisão Comportamental (2009)*. Lisboa: Banco de Portugal.
- Banco de Portugal (2011) *Relatório de Supervisão Comportamental (2010)*. Lisboa: Banco de Portugal.
- Banco de Portugal (2012) *Relatório de Supervisão Comportamental (2011)*. Lisboa: Banco de Portugal.
- Banco de Portugal (2013) *Relatório de Supervisão Comportamental (2012)*. Lisboa: Banco de Portugal.
- Banco de Portugal (2014) *Relatório de Supervisão Comportamental (2013)*. Lisboa: Banco de Portugal.
- Banco de Portugal (2015) *Relatório de Supervisão Comportamental (2014)*. Lisboa: Banco de Portugal.
- Banco de Portugal (2016) *Relatório de Supervisão Comportamental (2015)*. Lisboa: Banco de Portugal.
- Banco de Portugal (2016) *Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental*. Lisboa: Banco de Portugal.

Banco de Portugal (2014) *Caderno n.º 2 – Transferências a Crédito*. Lisboa: Banco de Portugal.

Banco de Portugal (2014) *Caderno n.º 3 – Cheques. Regras Gerais*. Lisboa: Banco de Portugal.

Banco de Portugal (2015) *Caderno n.º 4 – Cheques. Restrição ao seu uso*. Lisboa: Banco de Portugal.

Casu, Barbara; Girardone, Claudia; Molineux, Philip. (2006) *Introduction to Banking*. Harlow: FT Prentice Hall, 4 – 48, 161 – 191, 259 – 277.

CCAM: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo “CA Acidentes Pessoais” <http://www.credito-agricola.pt/CAI/Particulares/Seguros/NaoVida/Pessoas/CAAcidentesPessoais/> [20 de dezembro de 2016].

CCAM: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo “Empresas Especializadas” <http://www.credito-agricola.pt/CAI/Institucional/EstruturadoGrupo/EmpresasParticipadas/CAServicos/> [20 de dezembro de 2016].

CCAM: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo “História” <http://www.creditoagricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/QuemSomos/Historia/> [15 de setembro de 2016].

CCAM: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo (2015) *Relatório de Sustentabilidade*. Lisboa: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo, 9, 31 – 33. <http://www.creditoagricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/Sustentabilidade/> [26 de setembro de 2016].

CCAM: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo “Código de Conduta” <http://www.creditoagricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/CodigoDeConduta/> [14 de setembro de 2016].

CCAM: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo “CA Conta Gestão – Depósitos à Ordem” http://www.creditoagricola.pt/CAI/Particulares/Solucoes/CADedicado/Dia_a_Dia/DepositosAOrdem/ [20 de dezembro de 2016].

CCAM TSABT: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega, *Relatório e Contas de Exercício de 2015*. Felgueiras: Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega, 13. <http://www.credito-agricola.pt/CAI/Institucional/Caixas/PublicacaoContas/1320-RelatorioContas.htm?z=1320&s=1> [4 de dezembro de 2016].

Cordeiro, António M. (1997) *Direito Bancário: Relatório*. Coimbra: Almedina, 147 – 156.

- Cordeiro, António M. (2006) *Manual de Direito Bancário*. Coimbra: Almedina, 863 – 872 e 253 – 267.
- Freixas, Xavier; Rochet, Jean-Charles (1997) *Microeconomics of Banking*. Cambridge: MIT Press, 257 – 266.
- Leitão, Maria L. (2009) “O que é a Supervisão Comportamental?” *Inforbanca*. 81, 4 -7. <http://www.ifb.pt/ca/web/ifb/inforbanca-81> [15 de dezembro de 2016].
- Matthews, Kent; Thompson, John. (2008) *The Economics of Banking*. Chichester: John Wiley & Sons LTD, 187 – 201.
- Patrício, José S. (2004) *Direito Bancário Privado*. Lisboa: Quid Juris, 128 – 132.
- Pina, Carlos C. (2004) *Instituições e Mercados Financeiros*. Coimbra: Almedina, 22, 58 – 62, 203 – 209 e 217 – 221.
- Rocha, Andreia R. C. (2013) *Sistemas de Supervisão*. Dissertação de mestrado em Ciências Jurídico-Empresariais. Faculdade de Direito Universidade Nova de Lisboa.
- Rodrigues, Sofia N. (2011) “A Reforma do Sistema Português de Supervisão Financeira” in Almeida, Carlos F.; Câmara, Paulo; Catarino, Luís G.; Coelho, Miguel; Ferreira, Manuel R. (eds.) *Direito dos Valores Mobiliários – Volume X*. Coimbra: Coimbra Editora, 537 – 563.
- Romão, Cláudio D. M. (2015) *Processo de Abertura de Conta Bancária – Início da Relação Entre Clientes e Instituições Bancárias*. Dissertação de mestrado em Contabilidade e Gestão de Instituições Financeiras. Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa.
- Saraiva, Rute. (2013) *Direito dos Mercados Financeiros*. Lisboa: Associação Académica Faculdade de Direito de Lisboa, 109, 153, 189 – 191 e 217 – 223.
- Sousa, António; Costa, Carlos S; Leitão, Maria L; Neves, Pedro D. (2011) “Seminário: Normas Comportamentais na Banca de Retalho” *Inforbanca*. 88, 18 – 22. http://www.ifb.pt/documents/11202/21966/inforbanca_88.pdf [15 de dezembro de 2016].
- Torcatto, Filipa C. L. E. (2012) *Estudo da Evolução das Reclamações do Sistema Financeiro entre 2006 e 2010*. Dissertação de mestrado em Contabilidade, Fiscalidade e Finanças Empresariais. Instituto Superior de Economia e Gestão, Universidade Técnica de Lisboa.

Avisos do Banco de Portugal e Legislação:

Banco de Portugal – Aviso n.º 5/2008

Banco de Portugal – Aviso n.º 10/2008

Banco de Portugal – Aviso n.º 4/2009

Banco de Portugal – Aviso n.º 5/2013

Decreto n.º 16 666 de 27 de março de 1929. Diário do Governo n.º 70/1929 – 1º Suplemento I Série. Ministério das Finanças – Secretaria Geral: Lisboa.

Decreto-Lei n.º 231/82 de 17 de junho. Diário da República n.º 137/1982 – I Série. Presidência do Conselho de Ministros e Ministério das Finanças e do Plano: Lisboa.

Decreto-Lei n.º 24/91 de 11 de janeiro. Diário da República n.º 9/1991 – I Série A. Ministério das Finanças: Lisboa.

Decreto-Lei n.º 298/92 de 31 de dezembro. Diário da República n.º 301/1992 – 6º Suplemento I Série A. Ministério das Finanças: Lisboa. Aprova o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.

Decreto-Lei n.º 48/95 de 15 de março. Diário da República n.º 63/1995 – I Série A. Ministério da Justiça: Lisboa. Aprova o Código Penal.

Decreto-Lei n.º 371/2007 de 6 de novembro. Diário da República n.º 213/2007 – I Série. Ministério da Economia e da Inovação: Lisboa.

Lei n.º 215/14 de 30 de junho. Diário Governo n.º 107/1914 – I Série. Ministério do Fomento – Secretaria Geral. Lisboa.

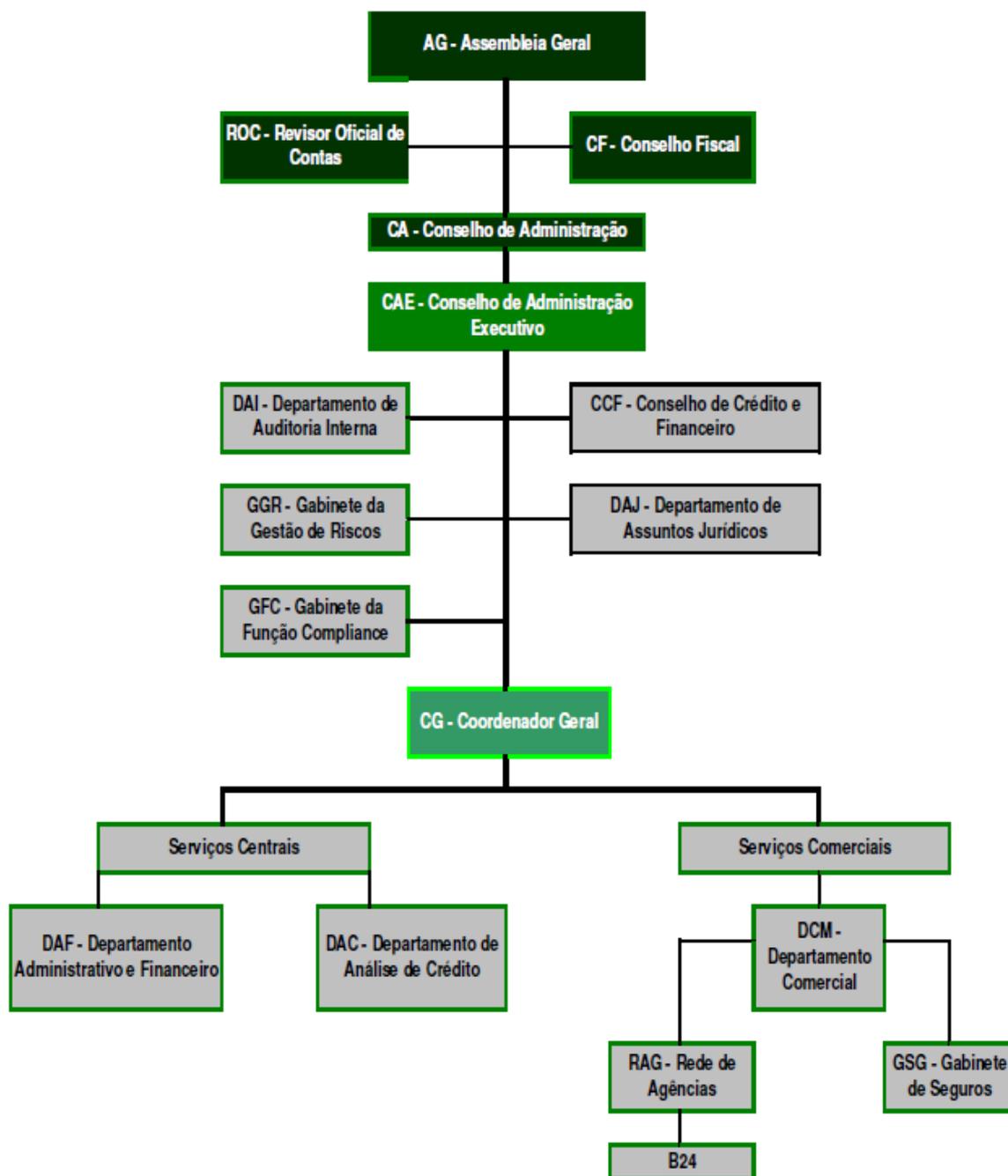
Lei n.º 51/96 de 7 de setembro. Diário da República n.º 208/1996 – I Série A. Assembleia da República: Lisboa. Código Cooperativo.

Lei Constitucional n.º 1/2005 de 12 de agosto. Diário da República n.º 155/2005 – I Série A. Assembleia da República: Lisboa. Constituição da República Portuguesa.

Lei n.º 25/2008 de 5 de junho. Diário da República n.º 108/2008 – I Série. Assembleia da República: Lisboa.

Anexos

Anexo I – Organograma Institucional da CCAM TSABT



Fonte: CCAM TSABT: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega, Relatório e Contas de Exercício de 2015. Felgueiras: Terras do Sousa, Ave, Basto e Tâmega, 13. <http://www.creditagricola.pt/CAI/Institucional/Caixas/PublicacaoContas/1320-RelatorioContas.htm?z=1320&s=1> [4 de dezembro de 2016].



Código de Conduta

Preâmbulo

O Crédito Agrícola Mútuo é uma das instituições mais antigas da sociedade portuguesa, com génese nos Celeiros Comuns e nas Misericórdias. Ao longo da sua história, o Crédito Agrícola Mútuo atravessou diversos períodos de maior e menor prosperidade, mas soube, sempre, adaptar-se às diferentes formas de organização e exploração da propriedade e da actividade agrícolas, de acordo com a evolução económica e social do país.

Na sua fase moderna e após um surto de desenvolvimento, no primeiro quartel do século XX, o Crédito Agrícola Mútuo viveu um período de estagnação até ao início da década de 1980. Desde então, porém, e especialmente desde os anos 90, o Crédito Agrícola conheceu um período de grande crescimento, em que partindo das pequenas Caixas de base rural e mantendo a sua matriz cooperativa, se transformou num dos principais grupos financeiros nacionais de vocação universal.

A organização das Caixas locais, sob a forma de cooperativas, dotadas de autonomia e gestão próprias, constituídas por associados e dirigentes “da terra”, imbuídos dos princípios de solidariedade, são a base da longevidade e do sucesso do Crédito Agrícola, bem como do seu enraizamento nas comunidades onde se inserem, pelo que essa forma e princípios de organização e de funcionamento são valores essenciais que devem ser respeitados e estimulados.

Actualmente, o Crédito Agrícola serve mais de um milhão de clientes, tem cerca de 400.000 associados, emprega cerca de 4000 trabalhadores, tem uma Federação Nacional, a FENACAM, e, para além da Caixa Central e de mais de uma centena de Caixas que compõem o SICAM - Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo - é constituído por duas seguradoras e por diversas sociedades

financeiras que actuam em diferentes áreas de negócio, bem como por empresas instrumentais para o funcionamento e apoio à actividade do Grupo.

Para gerir e fiscalizar este universo e para coordenar a sua actividade, o Crédito Agrícola conta com a participação de um quadro vasto e muito diversificado e heterogéneo de dirigentes.

De facto, por um lado, a gestão de um número crescente de Caixas, da FENACAM, da Caixa Central e das Empresas Participadas é assegurada por dirigentes e profissionais a tempo inteiro, com preparação e experiência no sector. Por outro lado, importa desenvolver acções que permitam a todo o universo de dirigentes e profissionais do Crédito Agrícola a capacitação necessária para enfrentar a crescente sofisticação e regulação da actividade financeira.

Acresce que a intervenção dos dirigentes na gestão se reveste de diferentes graus de exigência e dificuldade e se verifica em contextos muito diversificados, designadamente em função da dimensão e estrutura de cada Caixa, do número de associados, clientes e trabalhadores, do volume de negócios, das operações que praticam e dos mercados onde operam, bem como das tarefas e responsabilidades exigidas a cada cargo.

Pelo exposto, e atendendo, por um lado, à organização das Caixas sob a forma cooperativa, bem como à vinculação do Grupo aos princípios cooperativos e aos valores que lhe estão subjacentes, e, por outro lado, ao elevado número de dirigentes e trabalhadores, bem como à heterogeneidade e diversidade da sua origem e preparação, à multiplicidade, diversidade e complexidade das suas tarefas e ainda à exigência e responsabilidade das respectivas funções, o Crédito Agrícola Mútuo decidiu adoptar o presente CÓDIGO DE CONDUTA que se destina a todos os dirigentes e trabalhadores da FENACAM, das Caixas Agrícolas, da Caixa Central, e das Empresas Participadas, adiante designadas por Grupo Crédito Agrícola ou abreviadamente por Grupo.

Este Código de Conduta é estabelecido sem prejuízo de todas as normas e disposições legais, regulamentares e estatutárias que enquadram a governação das diversas sociedades do Grupo e tem essencialmente em vista a imposição de um elevado padrão de exigência profissional e de conduta ética e deontológica, no rigoroso cumprimento das normas em vigor e das demais obrigações e deveres, bem como na execução das melhores práticas do sector, a par da defesa do bom funcionamento das instituições e da criação de um clima de respeito recíproco, boa colaboração e sã relacionamento entre todos os dirigentes e trabalhadores do Grupo Crédito Agrícola.

Âmbito de Aplicação

O Presente CÓDIGO DE CONDUTA, a seguir designado por Código, estabelece linhas de orientação em matéria de ética profissional e de conduta pessoal e aplica-se a todas as pessoas, incluindo Directores Provisórios e Delegados, a seguir designadas dirigentes, que, por razão do cargo que exerçam, tenham responsabilidades nos Órgãos Sociais das Instituições do Grupo Crédito Agrícola. Os trabalhadores do Grupo ficam, também, sujeitos às disposições deste Código na parte que lhes seja aplicável.

O Código contém as convenções e normas éticas a que se considera ser devida obediência e clarifica os padrões de referência a utilizar para a apreciação do grau de cumprimento das disposições legais, regulamentares e estatutárias em vigor, bem como dos demais deveres e obrigações assumidas por parte dos dirigentes e dos trabalhadores, sem prejuízo de outras normas de conduta aplicáveis em áreas e matérias específicas. O Código constitui igualmente uma referência para o público no que respeita ao padrão de conduta exigível aos dirigentes e trabalhadores do Grupo no seu relacionamento com terceiros.

Compromisso de Cumprimento

Os dirigentes, ao integrarem os Órgãos Sociais das Instituições do Grupo e os trabalhadores, ao iniciarem a sua actividade, ficam, automaticamente, obrigados a conhecer, dar a conhecer, defender, cumprir e fazer cumprir as normas estabelecidas neste Código.

Princípios Gerais

A actuação dos dirigentes e dos trabalhadores deve pautar-se pela fidelidade e lealdade para com o Grupo e ser honesta, independente, íntegra, isenta, discreta e não atender a interesses pessoais. Os dirigentes e os trabalhadores devem igualmente aderir a padrões elevados de ética profissional e evitar situações susceptíveis de originar conflitos de interesses.

Os dirigentes deverão, designadamente, adoptar as melhores práticas do sector, cumprir pontualmente todas as obrigações e deveres, respeitar escrupulosamente as normas e regulamentos em vigor, estimular e defender o bom funcionamento e a cooperação entre as instituições do Grupo, bem como desenvolver um ambiente de respeito mútuo, um sãõ relacionamento e um espírito de estreita colaboração com os demais dirigentes e trabalhadores do Grupo.

1. Igualdade de tratamento e não discriminação

Os dirigentes e os trabalhadores não podem praticar qualquer tipo de discriminação, em especial, com base na raça, sexo, idade, incapacidade física, preferência sexual, opiniões políticas, ideias filosóficas ou convicções religiosas. Os dirigentes e os trabalhadores devem, igualmente, demonstrar sensibilidade e respeito e abster-se de qualquer comportamento tido como ofensivo por outra pessoa, assim que esta se manifestar nesse sentido.

2. Diligência, eficiência e responsabilidade

Os dirigentes e os trabalhadores devem cumprir sempre com zelo, eficiência e da melhor forma possível as responsabilidades e deveres que lhes estejam cometidos. Devem estar conscientes da importância dos respectivos deveres e responsabilidades, ter em conta as expectativas do Grupo, dos seus associados e clientes e do público em geral, relativamente à sua conduta, dentro de padrões genérica e socialmente aceites.

Devem também, comportar-se de forma a manter e reforçar o empenho dos colaboradores, a confiança do público e contribuir para o eficaz funcionamento e a boa imagem do Crédito Agrícola e das suas instituições.

3. Dádivas, outros benefícios ou recompensas

Os dirigentes e os trabalhadores não podem solicitar, receber ou aceitar de fonte externa à sua instituição, de um subordinado ou de um superior, quaisquer benefícios, convites, recompensas, remunerações ou dádivas que excedam um valor meramente simbólico, e que de algum modo estejam relacionadas com a actividade que desempenham.

4. Utilização dos recursos do Grupo

Os dirigentes e os trabalhadores devem respeitar e proteger o património do Grupo e não permitir a utilização abusiva por terceiros dos serviços e/ou das instalações. Todo o equipamento e instalações, independentemente da sua natureza, apenas podem ser utilizados para uso oficial, salvo se a sua utilização privada tiver sido explicitamente autorizada de acordo com as normas ou práticas internas relevantes ou no uso de poderes discricionários. Dirigentes, trabalhadores, devem, também, no exercício da sua actividade, adoptar todas as medidas adequadas e justificadas no sentido de limitar os custos e despesas do Grupo, a fim de permitir o uso mais eficiente dos recursos disponíveis.

5. Prevenção de potenciais conflitos de interesse

Os dirigentes e os trabalhadores devem evitar qualquer situação susceptível de originar directa ou indirectamente conflitos de interesses. Existe conflito de interesses sempre que os dirigentes e trabalhadores tenham um interesse pessoal ou privado em determinada matéria que possa influenciar o desempenho imparcial e objectivo das suas funções. Por interesse pessoal ou privado entende-se qualquer potencial vantagem para o próprio, para os seus familiares e afins, ou para qualquer tipo de sociedades onde estes directamente participem.

6. Relacionamento com as Instituições do Grupo

No relacionamento com as diversas instituições do Grupo, os dirigentes e os trabalhadores, no desempenho das suas atribuições, devem observar as orientações e posições do Grupo, pautando a sua actividade por critérios de qualidade, integridade e transparência.

Dirigentes e trabalhadores devem fomentar e assegurar um bom relacionamento com as diversas instituições, garantindo uma adequada observância dos direitos e deveres associados às funções da responsabilidade de cada instituição do Grupo.

7. Lealdade e cooperação

Além do adequado desempenho das tarefas atribuídas, o conceito de lealdade implica o cumprimento de instruções dadas pelos superiores e o respeito pelos canais hierárquicos apropriados, bem como a transparência e abertura com superiores e colegas, no âmbito das disposições normativas aplicáveis. Os dirigentes e trabalhadores devem, designadamente, manter outros trabalhadores intervenientes no mesmo assunto ao corrente dos trabalhos em curso e permitir-lhes dar o respectivo contributo. São contrárias à lealdade que se espera, a não revelação a superiores e colegas de informações que possam afectar o andamento dos trabalhos, sobretudo com o intuito de obter vantagens pessoais, o fornecimento de informações falsas, inexactas ou exageradas, bem como a recusa de colaborar com os colegas e a demonstração de uma atitude de obstrução.

Os dirigentes e os trabalhadores, que desempenhem funções de direcção, coordenação e chefia devem instruir os que com eles trabalhem de forma clara e compreensível, oralmente ou por escrito.

Deveres Profissionais Gerais

A lei impõe, como critério geral de actuação das pessoas com funções de administração no sector bancário, um critério de diligência e de gestão sã e prudente, que consiste em proceder na sua actividade com a diligência de um gestor criterioso e ordenado, de acordo com o princípio da repartição de riscos e da segurança das aplicações, e tendo em conta o interesse dos depositantes, dos investidores e dos demais credores.

Para além disso, o actual Direito Bancário, em Portugal, impõe regras de conduta aos membros dos órgãos sociais das instituições de crédito, que são verdadeiros deveres profissionais, decorrentes dos princípios de confiança, discrição, liberdade, verdade, neutralidade, prudência e correcto comportamento que norteiam a ética financeira e que têm de ser respeitados pelos seus destinatários.

São, por isso, exigidos a todos os dirigentes e quadros superiores do Grupo, o conhecimento e o cumprimento rigorosos de todas as normas legais que lhes sejam aplicáveis, designadamente o Código Cooperativo, o Código das Sociedades Comerciais, o Regime Jurídico do Crédito Agrícola Mútuo e das Cooperativas de Crédito Agrícola (RJCAM) e o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGIC), assim como a demais legislação societária, comercial, civil, «contra-ordenacional» e penal para que ambos esses Regimes remetem.

Deveres Especiais dos Dirigentes relativos à Organização Interna

1. Os dirigentes devem assegurar, em todas as actividades que exerçam, elevados níveis de competência técnica, dotando a organização das Instituições do Grupo com os meios materiais e humanos necessários para operar em condições apropriadas de qualidade e eficiência, de modo a que:

- Sejam preservados, a todo o tempo, níveis adequados de liquidez e de solvabilidade;
- Sejam respeitados os rácios de solvabilidade impostos por lei e pelas orientações do Banco de Portugal;
- Sejam adequadamente separadas as actividades para redução do risco de cometimento de fraudes, bem como estabelecido um sistema interno de controlo, para cumprimento do dever geral bancário, do exercício de uma gestão sã e prudente.

2. Devem ainda os dirigentes:

- Atender, em especial, à existência de limites e de proibições de concessão de crédito, devendo, quanto às proibições, respeitar estritamente o regime instituído pelos artigos 85º e 86º do RGIC, que impede essa concessão, a determinados membros dos órgãos sociais, seus familiares directos e pessoas colectivas onde detenham posição de domínio;
- Colaborar com a Caixa Central, nos termos previstos na regulamentação aplicável, enquanto órgão de representação e coordenação do SICAM;
- Respeitar as regras de funcionamento do órgão de que fazem parte, bem como do respectivo processo de decisão.

Deveres Especiais para com os Clientes e para com o Mercado

Nas relações com os clientes, tanto os dirigentes, como os trabalhadores das Instituições do Grupo devem proceder com diligência, disponibilidade, neutralidade, lealdade, discricção, eficiência, correcção, cortesia e respeito consciencioso dos interesses que lhes estão confiados. Em especial:

- 1.** Têm que informar os clientes sobre a remuneração que oferecem pelos fundos recebidos e sobre o preço dos serviços prestados e outros encargos suportados por aqueles.
- 2.** Têm o dever de conhecer o cliente, as suas necessidades e os seus meios, não só para prevenir o risco de crédito e eventuais incumprimentos, como também para assegurar o rigoroso cumprimento das obrigações específicas no domínio da legislação sobre o denominado «branqueamento de capitais».
- 3.** Têm o dever de, na medida do possível, fornecer aos clientes as informações que estes solicitam, devendo as informações, bem como as eventuais razões para o seu não fornecimento, ser claras e compreensíveis.
- 4.** Estão sujeitos ao regime do segredo profissional, não podendo, por isso, divulgar ou usar informações confidenciais obtidas no desempenho das suas funções ou em virtude desse desempenho, só podendo facultar a terceiros informação relativa ao cliente com a prévia autorização deste por escrito, ou por determinação das autoridades administrativas, ou judiciais competentes, mantendo-se esta obrigação de sigilo, para além do termo do mandato, ou contrato de trabalho.

5. Devem observar os deveres de respeito pelas regras da protecção de dados pessoais, da concorrência e da publicidade.

6. Não podem aceitar qualquer tipo de vantagem, proveniente de operações efectuadas em nome, representação ou por conta de qualquer instituição do Grupo, assim como não devem obter de terceiros, em benefício próprio, qualquer recompensa por força da função que exercem, da posição que ocupam ou de informação a que tenham acesso.

Deveres Especiais Dirigentes junto das Entidades de Supervisão, Orientação e Fiscalização

1. Os dirigentes têm deveres de prestação de informação e de acatamento de instruções e de inspecções por parte de autoridades de supervisão e de orientação e fiscalização, designadamente do Banco de Portugal, entidade supervisora geral da banca e da Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L., mas também de outras entidades, como o Instituto de Seguros de Portugal ou a Comissão de Mercado de Valores Mobiliários quando estiverem em causa actividades, respectivamente, de seguros ou de intermediação bolsista.

2. Para além da prestação de informação prevista nas normas em vigor, os dirigentes são também obrigados a fornecer toda a informação que for solicitada pelo Banco de Portugal e pela Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L., no âmbito das competências de fiscalização e dos poderes de intervenção.

3. Os dirigentes não podem iniciar funções, sem que o seu registo esteja, previamente, efectuado junto do Banco de Portugal, nos casos em que seja exigido.

Contactos com a Comunicação Social

Em matéria que se prenda com a actividade e imagem pública do Grupo, os trabalhadores não podem conceder entrevistas ou fornecer informações que não estejam ao dispor do público em geral, por iniciativa própria ou a pedido dos meios de comunicação social, sem que, para qualquer dos casos, tenha havido autorização prévia do órgão de gestão respectivo.

Sanções e Aplicação

1. Sanções

Em geral, a inobservância dos deveres indicados pode, nos termos da legislação aplicável, dar origem à instauração de processos de contra – ordenação, pelo Banco de Portugal, nos quais poderão ser aplicadas aos dirigentes infractores, sanções, em nome pessoal, designadamente pecuniárias e de inibição de funções. Nesses processos, as sanções pecuniárias da responsabilidade pessoal dos dirigentes são graduadas em função da respectiva gravidade, podendo ascender até um milhão de euros. Relativamente aos trabalhadores a inobservância dos deveres indicados será considerada infracção, susceptível, de dar origem a procedimento disciplinar.

2. Papel dos dirigentes e trabalhadores na aplicação do Código

A adequada aplicação do Código depende, acima de tudo, do profissionalismo, consciência e capacidade de discernimento dos dirigentes, trabalhadores. Em particular, os dirigentes e trabalhadores em posições hierárquicas de relevo devem ter uma actuação exemplar no tocante à adesão aos princípios e critérios estabelecidos no Código, bem como assegurar o seu cumprimento.

Entrada em vigor

O presente código foi aprovado em Assembleia Geral da FENACAM – Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, FCRL, realizada em 20 de Março de 2006.

Fonte: CCAM: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo “Código de Conduta”
<http://www.creditoagricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/CodigoDeConduta/> [14 de setembro de 2016].

Anexo III – Ficha de Informação Normalizada de conta de depósitos à ordem particulares



Ficha de Informação Normalizada para Depósitos
Depósitos à ordem

Designação	Conta Depósitos à Ordem Particulares
Condições de Acesso	Clientes Particulares, maiores de 18 anos
Modalidade	Depósito à Ordem.
Meios de Movimentação	Esta conta pode ser movimentada através de: <ul style="list-style-type: none"> - Cheques; - Cheques visados; - Ordens de transferência e pagamento; - Autorizações de débito; - Depósito de dinheiro ou valores; - Cartão VISA Electron; - CA On-Line; - Balcão 24.
Moeda	Euro
Montante	Montante mínimo de abertura: 100,00 €.
Taxa de Remuneração	Esta conta não é remunerada.
Cálculo de Juros	Não se aplica, por a conta não ser remunerada.
Pagamento de Juros	Não se aplica, por a conta não ser remunerada.
Regime Fiscal	Comissões bancárias cobradas sujeitas a Imposto do Selo à taxa de 4%. Juros devedores da Facilidade de Descoberto e da Ultrapassagem de Crédito sujeitos a Imposto de Selo à taxa de 4%. Regimes fiscais especiais, como por exemplo os decorrentes de isenções fiscais, podem originar diferenças nas taxas mencionadas. Esta informação não dispensa a consulta da legislação aplicável.
Comissões e despesas	Comissão de Manutenção de Contas de Depósitos à Ordem - Frequência de Cobrança: Trimestral, Semestral ou Anual.

	Trimestral	Semestral	Anual
PF ≤ 2.000 €	15,00 €	30,00 €	60,00 €
PF > 2.000 € e ≤ 3.500 €	12,00 €	24,00 €	48,00 €
PF > 3.500 € e ≤ 5.000 €	5,00 €	10,00 €	20,00 €
PF > 5.000 €	Isento	Isento	Isento

Aos valores acima acrescerá o respectivo Imposto do Selo à taxa de 4%.

PF (Património Financeiro) = Média dos saldos pontuais mensais do trimestre/semestre em aplicações financeiras (DP's, Poupanças, Fundos de Investimento, Carteiras de Investimento, Títulos de Investimento, Produtos Estruturados e Seguros de Capitalização).

A cobrança da comissão de manutenção será efectuada no início do mês seguinte ao fecho de cada trimestre/semestre (consoante a periodicidade de cobrança efectuada pela Caixa Central/Caixa Agrícola). Isenção de comissão de manutenção nos primeiros seis meses após a data de abertura da conta.

Será cobrada a comissão de alteração de intervenientes na conta, no valor de 6,95 € (acresce I.S.), sempre que houver alteração de titular/interveniente na conta, excepto em caso de óbito.

As comissões previstas neste documento podem ser objecto de redução ou isenção em conformidade com as condições do Preçário do Crédito Agrícola.

Facilidades de descoberto

Possibilidade de aceder a uma Facilidade de Descoberto, mediante análise casuística da Caixa e pelo prazo e montante a acordar, com as seguintes condições:

- Taxa anual nominal (TAN) de 11,500%.
- Taxa anual de encargos efectiva global (TAEG) de 17,3%, para uma TAN de 11,500% e um limite máximo de 1.500,00 € integralmente utilizado pelo prazo de 3 meses (taxa calculada de acordo com o DL 133/2009 e Instrução 13/2013 do Banco de Portugal, pressupondo a utilização integral do limite de descoberto durante o prazo autorizado, o pagamento de juros mensais, a liquidação de todo o capital no termo e incluindo comissão de abertura no valor de 10,00 €);
- Comissão de Abertura no valor de: 10,00 € (Acresce I.S.);
- Comissão de Renovação no valor de: 10,00 € (Acresce I.S.);
- I.S. 4% sobre os juros e 0,105% sobre a média mensal do saldo em dívida.

Os juros devedores são apurados diariamente sobre as quantias dos saldos devedores

	<p>diários calculados à taxa de juro vigente, indicada e publicitada no Preçário da Caixa.</p> <p>Os juros devedores serão debitados mensalmente na conta ao dia 01.</p> <p>Posterior alterações de taxas, comissões e despesas aplicáveis serão comunicadas ao(s) Titular(es) e constarão do Preçário de Produtos e Serviços a Clientes.</p>
Ultrapassagem de crédito	<p>A Ultrapassagem de Crédito depende da aceitação da Caixa, mediante análise casuística, com as seguintes condições:</p> <p>Taxa Anual Nominal (TAN) de 17,300%.</p> <p>Os juros devedores serão debitados mensalmente na conta ao dia 01.</p> <p>A Ultrapassagem de Crédito deverá ser reembolsada, obrigatoriamente, no prazo máximo de 1 mês a contar da data da sua constituição.</p> <p><u>Serão cobradas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comissão pela recuperação de valores em dívida no montante de 4% sobre o valor da Ultrapassagem de Crédito, que se prolongue por um período superior a um mês, com um mínimo de 12,00 € e um máximo de 150,00 € (Acresce I.S.); • Comissão de Pagamento a Descoberto no valor de 35,00 € (Acresce I.S.) por cada cheque, de valor igual ou inferior a 150,00 €, pago ao Cliente, quando não exista na conta saldo para efectivar o pagamento. <p>Posterior alterações de taxas, comissões e despesas aplicáveis serão comunicadas ao(s) Titular(es) e constarão do Preçário de Produtos e Serviços a Clientes.</p>
Outras condições	<p>No termo da Conta Depósitos à Ordem Particulares ou se por qualquer motivo esta ou a Facilidade de Descoberto forem canceladas, o Cliente fica obrigado a pagar imediatamente todas as quantias de que seja devedor e os respectivos impostos e encargos.</p> <p>Associada ao produto CA Conta Gestão, o(s) Titular(es) pode(m) solicitar à Caixa Agrícola a conversão da Conta Depósitos à Ordem Particulares em DO Conta Gestão.</p> <p>A DO Conta Gestão mantém as mesmas características e formas de movimentação da Conta de Depósitos à Ordem Particulares, regendo-se pelas suas Condições Gerais, ficando, no entanto, associada ao produto CA Conta Gestão, o qual é constituído por uma Poupança Gestão e por um eventual limite de crédito disponibilizado ao(s) Titular(es) que se denomina Crédito Gestão.</p> <p>A DO Conta Gestão fica isenta da comissão de manutenção de DO, mas passa a ter uma comissão mensal de gestão de 2,50 € (a que acresce I.S.) ou 3,50 € (a que acresce I.S.), consoante o(s) Titular(es) seja(m) ou não Associado(s) da Caixa Agrícola, comissão de gestão essa que se destina a remunerar os serviços prestados pela Caixa Agrícola ao(s)</p>

	<p>Titular(es), em sede da Poupança Gestão.</p> <p>O(s) Titular(es) que pretenda(m) converter a Conta Depósitos à Ordem Particulares em DO Conta Gestão deve(m) solicitar à Caixa Agrícola a FIN da Poupança Gestão, e a cópia do contrato de Crédito Gestão a fim de que fique(m) ciente(s) das regras de movimentação e transferência automática associadas ao CA Conta Gestão e que são as seguintes:</p> <p>Sempre que a DO Conta Gestão esteja com saldo disponível devedor e o eventual limite de Crédito Gestão se encontrar integralmente utilizado, fica a Caixa Agrícola expressamente autorizada a efectuar mobilizações da Poupança Gestão em múltiplos de 100,00 € até regularizar o saldo disponível devedor da DO Conta Gestão, salvo se o saldo da Poupança Gestão for inferior a 100,00 €, caso em que a Caixa Agrícola fica autorizada a efectuar a mobilização e transferência do valor necessário para regularizar, ainda que parcialmente, a DO Conta Gestão.</p> <p>Mensalmente, verificando a Caixa Agrícola que a DO Conta Gestão dispõe de saldo disponível superior a 250,00 € ou outro valor superior acordado com o Cliente, pode a Caixa Agrícola, automaticamente e sem precedência de aviso prévio, efectuar transferências automáticas em tranches mínimas de 100,00 € da DO Conta Gestão para a Poupança Gestão, se o limite do Crédito Gestão, caso tenha sido solicitado pelo(s) Titular(es) não estiver utilizado.</p> <p>Se a Caixa Agrícola ou o(s) Titular(es) se opuser(em) à renovação da Poupança Gestão:</p> <p>i) a Poupança Gestão será liquidada e o seu saldo creditado na DO Conta Gestão;</p> <p>ii) a DO Conta Gestão será convertida de novo em Conta Depósitos à Ordem Particulares.</p>
<p>Fundo de Garantia de Depósitos</p>	<p>Os depósitos constituídos numa Caixa de Crédito Agrícola que pertença ao Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo beneficiam da garantia de reembolso prestada pelo Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo, sempre que ocorra a indisponibilidade dos depósitos por razões directamente relacionadas com a sua situação financeira.</p> <p>O Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo garante o reembolso até ao valor máximo de 100.000,00 € por cada depositante, nos termos da redacção actual do Decreto-Lei n.º 345/98, de 9 de Novembro. No cálculo do valor dos depósitos de cada depositante, considera-se o valor do conjunto das contas de depósito na data em que se verificou a indisponibilidade de pagamento, incluindo os juros e, para o saldo dos depósitos em moeda estrangeira, convertendo em Euros, ao câmbio da referida data.</p> <p>Para informações complementares consulte o endereço:</p> <p>Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo Praça da Liberdade, n.º 92 4000-322 Porto</p>

	Telefone: 22 2077246 Fax: 22 2004420 Site: www.fqcam.pt
Instituição Depositária	Caixa Central - Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L. Rua Castilho, n° 233 – Piso 6 1099-044 Lisboa Telefone: 21 3809900 Fax: 21 3860996 Site: www.creditoagricola.pt
Validade das Condições	A do próprio dia em que é fornecida ao Cliente.

Fonte: CCAM: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo “CA Conta Gestão – Depósitos à Ordem”
http://www.creditoagricola.pt/CAI/Particulares/Solucoes/CADedicado/Dia_a_Dia/DepositosAOrdem/ [20 de dezembro de 2016].

Anexo IV – Formulário de Informação do Depositante



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

Os depósitos constituídos na Caixa Central e nas Caixas de Crédito Agrícola Mútuo suas Associadas estão protegidos pelo:	Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (1) Fundo de Garantia de Crédito Agrícola Mútuo (2)
Limite de protecção:	100 000 EUR por depositante e por instituição de crédito (3)
Se tiver mais depósitos na mesma Instituição de crédito:	Todos os seus depósitos na mesma Instituição de crédito são «agregados», estando sujeitos ao limite total de 100 000 EUR (3)
Se tiver uma conta colectiva com outra(s) pessoa(s):	O limite de 100 000 EUR é aplicável separadamente a cada depositante (4)
Prazo de reembolso em caso de insolvência da Instituição de crédito:	20 dias úteis até 31 de Dezembro de 2018 (5)
Moeda de reembolso:	Euro
Contacto:	Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo Praça da Liberdade, 92 Apartado 4038 4001-806 Porto Telefone: + 351 222 077 246 / Fax: +351 222 004 420 E-mail: fundo.garantia@bportugal.pt
Mais informações:	Website: www.focam.pt
Aviso de recepção pelo depositante:	
<p>Informações adicionais:</p> <p>(1) Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo: O seu depósito está coberto, numa primeira linha, pelo Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM), um sistema organizado de acordo com o Regime Jurídico do Crédito Agrícola Mútuo, que é formado pela Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL e pelo conjunto das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo suas associadas, sendo que cada uma delas é uma Instituição de crédito autónoma e independente.</p> <p>(2) Sistema responsável pela protecção do seu depósito: O seu depósito está coberto, numa segunda linha, por um sistema de garantia de depósitos de natureza legal, no caso de o SICAM não proceder ao reembolso do seu depósito. Assim, a sua instituição de crédito faz parte de dois sistemas: um sistema de protecção cujos membros se apoiam mutuamente a fim de evitar situações de insolvência e reembolsam os depósitos dos seus congéneres que não possam cumprir as suas obrigações financeiras e um sistema de garantia de depósitos.</p> <p>Em caso de insolvência, os seus depósitos serão reembolsados pelo sistema de garantia de depósitos até ao limite de 100 000 EUR.</p> <p>(3) Limite geral da protecção: Se um depósito estiver indisponível pelo facto de o SICAM não poder cumprir as suas obrigações financeiras, os depositantes são reembolsados por um sistema de garantia de depósitos. O reembolso cobre um montante máximo de 100 000 EUR por cada Instituição de crédito que integra o SICAM. Significa isto que todos os depósitos na mesma Instituição de crédito são adicionados para efeitos da determinação do nível de cobertura. Se, por exemplo, o depositante for titular numa única Instituição de uma conta poupança com um saldo de 90 000 EUR e de uma conta de depósito à ordem com um saldo de 20 000 EUR, só será reembolsado no montante de 100 000 EUR.</p> <p>(4) Limite de protecção das contas colectivas: No caso das contas colectivas, o limite de 100 000 EUR é aplicável a cada depositante. No entanto, os depósitos numa conta à qual tenham acesso duas ou mais pessoas na qualidade de membros de uma parceria empresarial, associação ou agrupamento de natureza similar, sem personalidade jurídica, são agregados e tratados como se tivessem sido feitos por um único depositante para efeitos do cálculo do limite de 100 000 EUR. Em determinados casos identificados nas alíneas a) a c) do nº 2 do artigo 12º do DL n.º 345/98 de 9 de Novembro, os depósitos estão protegidos acima de 100 000 EUR. Poderá obter mais informações em www.focam.pt</p> <p>(5) Reembolso: O sistema de garantia de depósitos responsável é o Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo, com sede na Praça da Liberdade, 92, Apartado 4038, 4001-806 Porto (Telefone: + 351 222 077 246 / Fax: +351 222 004 420 / E-mail: fundo.garantia@bportugal.pt). Esta entidade reembolsará os seus depósitos (até ao limite de 100 000 EUR) no prazo máximo de 20 dias úteis até 31 de Dezembro de 2018; de 15 dias úteis de 1 de Janeiro de 2019 até 31 de Dezembro de 2020; de 10 dias úteis de 1 de Janeiro de 2021 até 31 de Dezembro de 2023 e de 7 dias úteis a partir de 31 de Dezembro de 2023. Durante o período de transição, que termina a 31 de Dezembro de 2023, o Fundo disponibiliza uma parcela até 10.000 EUR de todos os depósitos garantidos, no prazo máximo de 7 dias úteis. Se não for reembolsado dentro destes prazos, deve entrar em contacto com o sistema de garantia de depósitos, já que o período para exigir o reembolso poderá estar limitado. Poderá obter mais informações em www.focam.pt.</p> <p>Outras informações importantes: Em geral, os depositantes particulares e as empresas estão cobertos, numa primeira linha, pelo SICAM e, numa segunda linha, pelo sistema de garantia de depósitos. As excepções para determinados depósitos são indicadas no sítio web do sistema de garantia de depósitos responsável. A sua instituição de crédito informá-lo-a também, mediante pedido, sobre se determinados produtos estão ou não cobertos. Se os depósitos estiverem cobertos, a Instituição de crédito confirma também tal cobertura nos extractos de conta.</p>	

Fonte: CCAM: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo “CA Conta Gestão – Depósitos à Ordem” http://www.creditoagricola.pt/CAI/Particulares/Solucoes/CADedicado/Dia_a_Dia/DepositosAOrdem/ [20 de dezembro de 2016].

Anexo V – Reclamações por cada 1000 contas de depósito à ordem (2013)

Sigla	Instituição de crédito	2013
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	1,21
BAKBP	BANCO ACTIVO BANK (PORTUGAL), SA	0,59
DBAKT	DEUTSCHE BANK EUROPE GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,52
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), SA	0,41
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A	0,32
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, SA	0,31
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, SA	0,27
BES	BANCO ESPÍRITO SANTO, SA	0,25
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, SA	0,22
Média do sistema		0,21
BBPI	BANCO BPI, SA	0,21
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,21
BB	BANCO DO BRASIL AG – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,17
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA	0,15
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, SA	0,13
BINVG	BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL, SA	0,13
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, SA	0,09
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,08

Nota: A média do sistema equivale a 21 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

Fonte: Banco de Portugal “Relatório de Supervisão Comportamental 2013”, 165. <https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/relat%C3%B3rio%20de%20supervis%C3%A3o%20comportamental%20%282013%29.pdf> [20 de dezembro de 2016].

Anexo VI – Reclamações por cada 1000 contas de depósito à ordem (2014)

Sigla	Instituição de crédito	2014
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	0,75
BB	BANCO DO BRASIL AG – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,67
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	0,42
BAKBP	BANCO ACTIOBANK (PORTUGAL),S. A.	0,31
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,26
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,25
DBAKT	DEUTSCHE BANK EUROPE GMBH – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,25
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,21
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,19
Média do sistema		0,18
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,18
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,17
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,16
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,14
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,13
BINVG	BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL, S. A.	0,12
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S.A	0,11
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,07

Nota: A média do sistema equivale a 18 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

Fonte: Banco de Portugal “Relatório de Supervisão Comportamental 2014”, 142. <https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/relat%C3%B3rio%20de%20supervis%C3%A3o%20comportamental%20%282014%29.pdf> [20 de dezembro de 2016].

Anexo VII – Reclamações por cada 1000 contas de depósito à ordem (2015)

Sigla	Instituição de crédito	2015
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	1,51
BBRAG	BANCO DO BRASIL AG – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,70
BARCL	BARCLAYS BANK, PLC	0,65
BANIF	BANIF – BANCO INTERNACIONAL DO FUNCHAL, S. A.	0,42
BACTI	BANCO ACTIOBANK, S. A.	0,28
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,28
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,23
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,22
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,22
Média do sistema		0,21
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,21
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,21
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,18
NBACO	NOVO BANCO DOS AÇORES, S. A.	0,18
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,17
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,15
BBEST	BEST – BANCO ELECTRÓNICO DE SERVIÇO TOTAL, S. A.	0,13
BINVG	BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL, S. A.	0,13
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,06

Nota: A média do sistema equivale a 21 reclamações por cada 100 mil contas de depósito à ordem.

Fonte: Banco de Portugal “Relatório de Supervisão Comportamental 2015”, 134. <https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/relat%C3%B3rio%20de%20supervis%C3%A3o%20comportamental%20%282015%29.pdf> [20 de dezembro de 2016].

Anexo VIII – Reclamações por cada 1000 contas de depósito à ordem (1º semestre de 2016)

Sigla	Instituição de crédito	1.º sem. 2016
BBVA	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (PORTUGAL), S. A.	0,61
DBAKT	DEUTSCHE BANK AKTIENGESELLSCHAFT – SUCURSAL EM PORTUGAL	0,49
BSTOT	BANCO SANTANDER TOTTA, S. A.	0,18
BINVG	BANCO DE INVESTIMENTO GLOBAL, S. A.	0,12
BBPOR	BANCO BIC PORTUGUÊS, S. A.	0,11
Média do sistema		0,11
BACTI	BANCO ACTIOBANK, S. A.	0,10
NOVOB	NOVO BANCO, S. A.	0,10
CGD	CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, S. A.	0,10
BBPI	BANCO BPI, S. A.	0,10
BCP	BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS, S. A.	0,10
BAPOP	BANCO POPULAR PORTUGAL, S. A.	0,09
CEMG	CAIXA ECONÓMICA MONTEPIO GERAL	0,08
SICAM	CAIXAS DE CRÉDITO AGRÍCOLA MÚTUO INTEGRADAS NO SICAM	0,02

Nota: A média do sistema equivale a 11 reclamações por cada 100 mil contas de depósitos à ordem.

Fonte: Banco de Portugal “Sinopse de Atividades de Supervisão Comportamental 2016”, 46. https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/sinopse_de_atividades_de_supervisao_comportamental_2016.pdf [20 de dezembro de 2016].