



Ivo Tiago Barbosa Mendes

**Mestrado em Economia**  
**Especialização em Economia Industrial**

Relatório de Estágio

A importância do crédito bancário para as PME e  
os programas de incentivo ao investimento em Portugal

Julho de 2013



## Estágio Curricular



**Entidade de Acolhimento:** Santander Totta, S.A.

**Departamento:** Direção Comercial de Empresas em Coimbra

**Tutor:** Dr. Rui Ferreira

**Orientador:** Professora Doutora Fátima Sol

**Período:** 10 de fevereiro a 2 de junho de 2013

## **Agradecimentos**

Com o fim de mais um ciclo no meu percurso académico, não posso deixar de agradecer às pessoas que mais me apoiaram e contribuíram para a concretização de mais um objetivo na minha vida.

Agradeço primeiramente a constante disponibilidade, o interesse e a atenção da Professora Doutora Fátima Sol, que se revelou uma ajuda fulcral na pesquisa e que sempre me presenteou com conselhos para a realização deste Relatório de Estágio.

Dirijo o meu segundo agradecimento ao Santander Totta S.A., representado pelo Dr. Rui Ferreira, e a toda a equipa da Direção Comercial de Empresas em Coimbra, pela oportunidade de realizar este estágio curricular, pelo modo como fui bem recebido e por todos os conhecimentos que me transmitiram.

Agradeço especialmente aos meus pais pelo apoio incondicional que me deram e pelo esforço constante por me oferecerem sempre as condições necessárias para o meu sucesso escolar.

Agradeço ainda a todos os professores que foram responsáveis pelo meu ensino ao longo dos anos e em especial ao Professor Dourado pela dedicação, amizade e por acreditar que um dia conseguiria concretizar esta etapa na minha vida.

Por último, um agradecimento especial à Tânia por toda a força, paciência e motivação que me deu, acreditando sempre nas minhas capacidades e ajudando-me a ultrapassar todos os momentos difíceis e a todos os meus amigos, em particular ao Mário, à Inês, ao Núbio e à Cláudia.

## **Resumo**

O objetivo deste relatório é apresentar o Banco Santander Totta, S.A. e descrever as tarefas desenvolvidas na Direção Comercial de Empresas em Coimbra durante o Estágio Curricular, procedendo ainda à avaliação crítica do mesmo.

As tarefas desenvolvidas durante o Estágio relacionaram-se essencialmente com os procedimentos de concessão de crédito às PME no âmbito de programas de incentivo ao investimento.

Assim sendo, é ainda apresentado um resumo da literatura referente à assimetria de informação e opacidade informacional das PME bem como dos fatores que interferem na concessão de crédito.

**Palavras-chave:** Financiamento das PME, Crédito Bancário, Relacionamento Bancário; Assimetria de Informação

**Classificação JEL:** G21; G29; G18

## **Abstract**

The main objective of this report is to present Bank Santander Totta, S. A., to describe the daily tasks performed at the Commercial Department in Coimbra during a Curriculum Internship, and to subsequently proceed to their critical evaluation.

The aforementioned tasks are essentially related to credit concession to SME, specially regarding the incentive investment programs.

Therefore, a theoretical overview encompassing the asymmetric information and informational opacity to SME, as well as the interfering factors of credit concession are also presented.

**Keywords:** SME Financing, Bank Credit, Banking Relationship, Asymmetric Information

**JEL Classification:** G21; G29; G18

# Índice

<b>1 – Introdução .....</b>	<b>1</b>
<b>2 - O Banco Santander.....</b>	<b>2</b>
2.1 - Breve história do Banco Santander.....	2
2.2 - O Banco Santander na atualidade .....	3
2.3 - O Santander Totta, S.A. em Portugal.....	5
2.4 - Direção Comercial de Empresas do Santander Totta, em Coimbra .....	6
<b>3 - Tarefas realizadas durante o estágio .....</b>	<b>7</b>
3.1 - O programa PME Investe .....	8
Procedimento para o alargamento da operação PME Investe .....	10
3.2 - O programa PME Crescimento 2013.....	11
Procedimento para a operação PME Crescimento 2013 .....	11
3.3 - NetBanco Empresas .....	13
Procedimento para adesão ou alteração do NetBanco Empresas.....	13
3.4 - Contratos de <i>Leasing</i> .....	14
Procedimento para o contrato de <i>leasing</i> .....	14
3.5 - Contrato de <i>Factoring</i> .....	15
Procedimento para o contrato de <i>factoring</i> .....	15
3.6 - Cartão Refeição.....	16
Procedimento para a emissão de Cartões Refeição.....	17
<b>4 - A importância do financiamento bancário nas PME e na economia nacional.....</b>	<b>18</b>
4.1 - Os problemas provocados pela assimetria de informação e a opacidade informacional das PME.....	19
4.2 - Algumas estratégias para a redução dos problemas supracitados.....	20
4.3 - Os fatores que podem afetar o financiamento bancário às PME .....	22
4.3.1 – O efeito da relação de confiança (housebanking) .....	23
4.3.2 – Relação com apenas um banco / com dois ou mais bancos .....	23
4.3.3 – Os bancos descentralizados ou centralizados e o ambiente competitivo.....	25
4.3.4 – A duração do relacionamento entre os bancos e as PME.....	27
4.3.5 – A idade e o tamanho das PME .....	28
4.3.6 – A necessidade de garantias.....	28
<b>5 - Análise e crítica do Estágio Curricular .....</b>	<b>30</b>
<b>6 - Conclusão .....</b>	<b>31</b>
<b>Bibliografia .....</b>	<b>33</b>
<b>Lista de páginas web.....</b>	<b>34</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>35</b>

## Índice de Anexos

<b>Anexo 1</b> - Alargamento PME Investe – 1ª FASE .....	35
<b>Anexo 2</b> - Alargamento PME Investe – 2ª FASE .....	36
<b>Anexo 3</b> - Carta do pedido de alargamento da operação PME Investe do cliente .....	37
<b>Anexo 4</b> - Pedido de alteração das condições contratuais.....	38
<b>Anexo 5</b> - Ficha de análise PME Investimentos.....	39
<b>Anexo 6</b> - Carta de comunicação da decisão da aprovação ao cliente .....	40
<b>Anexo 7</b> - PME Crescimento 2012: Spread e Comissão de Garantia Mútua (limites máximos) .....	41
<b>Anexo 8</b> - Declaração de Autorização de transmissão de informação .....	42
<b>Anexo 9</b> - Carta do pedido de financiamento da operação PME Crescimento 2013 do cliente .....	43
<b>Anexo 10</b> - Declaração de Compromisso da Empresa Beneficiária .....	44
<b>Anexo 11</b> - Ficha de análise PME Investimentos .....	45
<b>Anexo 12</b> - Carta aprovação Operação PME Crescimento .....	46
<b>Anexo 13</b> - Proposta de adesão ao serviço NetBanco Empresas Condições Particulares .....	47
<b>Anexo 14</b> - Anexo 1 às Condições Particulares .....	48
<b>Anexo 15</b> - Receção do cartão matriz .....	49
<b>Anexo 16</b> - Condições gerais contrato de prestação de serviço NetBanco Empresas.....	50
<b>Anexo 17</b> - Formulário de Pedido de Cartão Refeição .....	51

## **Lista de Figuras**

<b>Figura 1</b> – Lucros atribuídos do Grupo Santander (2002-2012) .....	4
<b>Figura 2</b> – Distribuição do total de lucros por segmento Geográfico.....	5

## **Lista de Tabelas**

<b>Tabela 1</b> – Linhas de crédito PME Investe .....	8
<b>Tabela 2</b> – Linhas de crédito PME Crescimento .....	9
<b>Tabela 3</b> – Poupança fiscal anual para o colaborador.....	17

## **Lista de Siglas**

BCI – Banco Comércio e Indústria

BI – Bilhete de Identidade

CRC – Certidão de Registo Comercial

DCE – Direção Comercial de Empresas

DCO - Divisão de Conservadoria e Arquivo da Direção de Coordenação de Operações

FINOVA - Fundo de Apoio ao Financiamento à Inovação

IES – Informação empresarial simplificada

INE – Instituto Nacional de Estatística

NIB – Número de Identificação Bancária

NIF – Número de Identificação Fiscal

OPA – Oferta Pública de Aquisição

PEP – Proposta de empréstimo pontual

PME – Pequenas e Médias Empresas

SGM – Sociedade de Garantia Mútua



## **1 - Introdução**

A realização do Estágio Curricular na Direção Comercial do Santander Totta, S.A., em Coimbra, insere-se no plano do 2º Ciclo de estudos da Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra. Com a duração de 16 semanas, decorreu entre o dia 11 de fevereiro e o dia 2 de junho de 2013, contando com a supervisão do tutor Dr. Rui Ferreira e também com a orientação da Professora Doutora Fátima Sol.

O objetivo geral do Estágio foi conhecer e apoiar os procedimentos e ferramentas do Santander Totta relativamente à concessão de crédito às empresas. Deste modo, foi acompanhada a forma como o Banco tenta captar novos clientes e como é efetuada a monitorização ativa das suas carteiras, foi analisado o funcionamento das diferentes operações de crédito existentes e reconhecida a relação atual entre a entidade bancária e as pequenas e médias empresas. Sendo assim, adquiriu-se um nível de conhecimento mais aprofundado acerca do geral funcionamento do setor bancário, e em particular, dos processos de concessão de crédito às Pequenas e Médias Empresas (PME).

O presente Relatório de Estágio visa expor as várias atividades levadas a cabo ao longo de todo Estágio Curricular, analisar os conhecimentos e competências adquiridas e finalmente, analisar criticamente o estágio. Por outro lado, pretende-se abordar, sob o ponto de vista teórico, a importância das PME para a economia nacional e a sua necessidade de financiamento bancário. Além disso, visa apresentar alguns fatores que podem ser responsáveis pelo racionamento de crédito.

A estrutura do relatório é a seguinte: na secção 2 é apresentada a Entidade de Acolhimento, mencionando brevemente a sua história, as bases do seu modelo e ainda alguns dados sobre a sua posição a nível nacional e internacional. Na secção 3, são apresentadas as várias tarefas desenvolvidas ao longo do Estágio bem como uma análise dos conhecimentos e competências adquiridas. Na secção 4, aborda-se a relação existente entre as entidades bancárias e as PME. Neste âmbito, foca-se a atenção na importância que o relacionamento entre as PME e as entidades bancárias tem para facilitar o crédito às mesmas, e contribuir para o seu crescimento económico, bem como a forma como o racionamento do crédito bancário poderá ser combatido. Pretende-se ainda, desenvolver um espírito crítico sobre a situação atual de dependência das PME para com as entidades bancária.

## **2 - O Banco Santander**

### **2.1 - Breve história do Banco Santander**

O início do percurso histórico do Banco Santander remonta ao ano de 1857, sendo constituído a 15 de março através do Real Decreto, assinado pela Rainha Isabel II, na cidade de Santander, em Espanha. Em 1919, surgiu o Banco Central Hispano (BCH) após a fusão de vários pequenos bancos tais como o Hispanoamericano e o Central. Em 1998, ocorre a fusão do Banco Santander e o Banco Central Hispano, dando origem ao Banco Santander Central Hispano (BSCH). Em 2007, o Grupo muda a sua denominação social para a atual, de Banco Santander.

Em termos de lucros, o Santander foi, em 2007, considerado o sétimo banco do mundo e a entidade com maior rede de distribuição retalhista do mundo ocidental, contando com 10852 agências. No mesmo ano, em parceria com o Royal Bank of Scotland e o Fortis, adquiriu o ABN Amro, o que a juntar ao Banco Real (controlado pelo ABN Amro), tornou ainda maior a sua presença no Brasil.

Em 2008, através dos seus resultados, o Santander atingiu a posição de terceiro melhor banco do mundo, depois de incorporar o Alliance & Leicester e o Bradford & Bingley no Reino Unido e obter 8876 milhões de euros de lucros.

Dois anos mais tarde, entrou no mercado da banca comercial nos EUA ao adquirir o Sovereign. Em 2011, na Polónia, comprou o Bank Zachodni WBK e integrou-se no grupo escandinavo SEB, na Alemanha, através do Santander Consumer AG.

Finalmente, em 2013, a filial polaca do Santander fundiu-se com o Kredyt Bank e o Zachodni convertendo-se no terceiro banco polaco em termos de balcões, depósitos e créditos. Em Espanha, foi também aprovada a fusão por absorção do Banesto e do Banif.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Informação disponível em [www.santander.com](http://www.santander.com). Acedido em: 25-03-2013.

## 2.2 - O Banco Santander na atualidade

Sendo um banco comercial com sede em Espanha, o Banco Santander está presente em países como Brasil, Espanha, Reino Unido, México, Portugal, Alemanha, Chile, Argentina, Polónia, Estados Unidos, assumido pelo mesmo como os dez principais mercados a nível mundial. Entre os pilares do seu modelo encontram-se a focalização no cliente e no negócio de retalho, a diversificação geográfica e o modelo de subsidiárias, o esforço contínuo na melhoria operacional e na eficiência comercial e o desenvolvimento de negócios sustentáveis. O banco estabelece igualmente uma prioridade fundamental na disciplina do risco, liquidez e capital, variáveis cuja consolidação, ao longo do ano 2012, se revelou essencial para a gestão do Grupo.

A marca Santander é considerada uma das mais importantes no mundo bancário, revelando-se a quarta marca financeira de acordo com o *Top Banking Brands 2012*. Segundo o *Hay Group* e publicado pela *Forbes*, encontra-se em quinto lugar em relação à liderança. Além disso, é considerado o primeiro banco da zona euro e, nos bancos globais, está entre os melhores do mundo, segundo a revista *Euromoney* (Grupo Santander Annual Report, 2012).

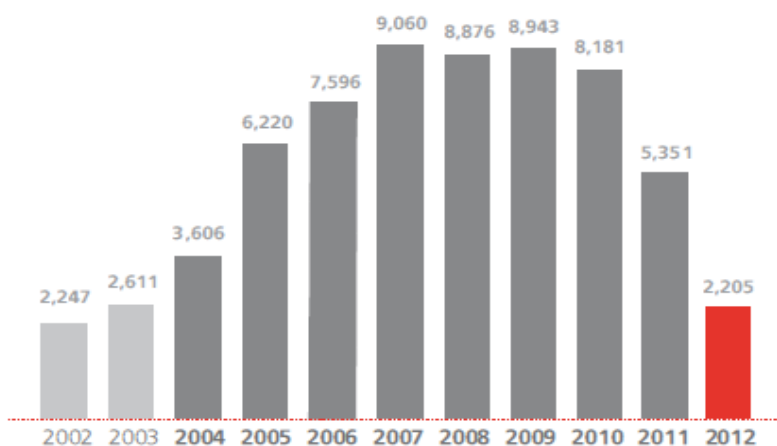
Atualmente, o Grupo é constituído por 14400 balcões, conta com cerca de 187000 colaboradores, 102 milhões de clientes e 3,3 milhões de acionistas. O seu ativo total remete para fundos no valor de 1,388 biliões de euros.<sup>2</sup>

Vários fatores afetaram negativamente o lucro total do Banco ao longo dos últimos anos. De acordo com a figura 1, os lucros do Grupo têm vindo a decrescer desde 2009 e atingiram, em 2012, um valor de 2205 milhões de euros, 58,8% inferior ao que ocorrera um ano antes.

---

<sup>2</sup> Informação disponível em [www.santander.com](http://www.santander.com). Acedido em: 25-03-2013.

**Figura 1** - Lucros atribuídos do Grupo Santander (2002-2012)

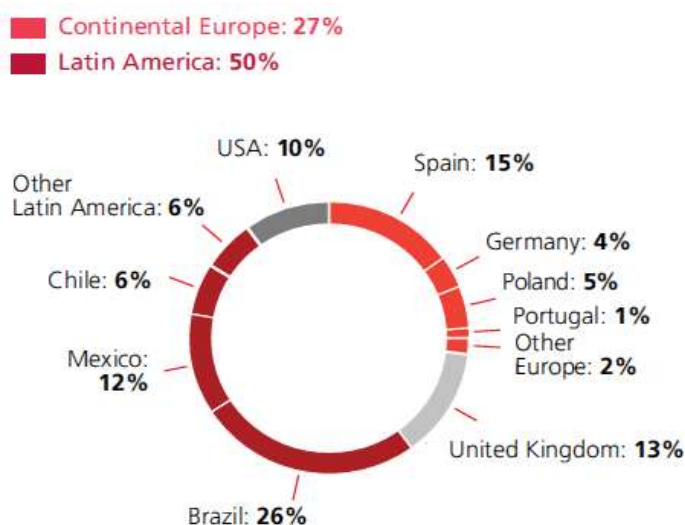


**Fonte:** Santander Anual Review, 2012

No entanto, este valor poderia ter atingido os 6315 milhões de euros, facto que não ocorreu devido à necessidade de provisionar cerca de 4110 milhões de euros para cobrir o crédito imobiliário malparado em Espanha (onde 1064 milhões de euros foram provenientes da venda da subsidiária na Colômbia e 3047 milhões de euros provenientes de lucros naturais do ano através do resseguro feito sobre o portefólio nos seguros de vida em Espanha e Portugal). Uma consequência negativa adicional para a redução das receitas e o aumento dos custos do Grupo deveu-se ao impacto das taxas de câmbio das várias moedas em relação ao Euro.

A existência de uma diversificação equilibrada entre mercados desenvolvidos e emergentes resultou numa contribuição em 45 % e 55 % do lucro, respetivamente, sendo que Portugal representa 1% desses lucros, como se pode ver na Figura 2.

**Figura 2** - Distribuição do total de lucros por segmento Geográfico



**Fonte:** Santander Financial Report, 2012

É de referir ainda que o Santander possui uma forte ligação ao ensino superior, estabelecendo 1027 acordos em 20 países de 4 continentes e atribuindo 28303 bolsas anuais para a formação e para a criação de emprego (Grupo Santander, Annual Report 2012; Grupo Santander, Annual Review 2012).

### **2.3 - O Santander Totta, S.A. em Portugal**

Em 1986, durante a liberalização do setor bancário Português, foi criado um dos primeiros bancos privados, o Banco de Comércio e Indústria (BCI). Dois anos mais tarde, o Santander manifestou a sua intenção de entrar no setor português, não só com o objetivo de diversificar o seu mercado, mas também com o intuito de liderar a Banca na Península Ibérica e aproveitar a sinergia que advinha das empresas espanholas em Portugal. Neste sentido, o Banco adquiriu uma participação acionista de aproximadamente 10% no Banco Comércio e Indústria (BCI).

Por volta de 1990, o Banco Santander aumentou a sua participação para 25% e, passados 3 anos, lançou uma OPA sobre o BCI, subindo a participação do Grupo Santander para 75 % e atingindo os 78 % no final do mesmo ano, depois do aumento de capital.

Ainda em 1993, foi constituído o Banco Santander de Negócios Portugal (BSNP). Devido à alteração dos princípios de gestão, o BCI passou a designar-se Banco Santander Portugal.

Em abril de 2000, o Grupo Santander adquiriu os grupos Totta & Açores e o Crédito Predial Português e em janeiro de 2005, após a fusão dos três bancos comerciais, nasceu o Santander Totta.

Atualmente, o Santander possui em Portugal uma quota de mercado de 10 %, com 2 milhões de clientes, 667 balcões e 6000 colaboradores, sendo o primeiro banco em termos de receitas e o melhor do país, conforme reconheceram em 2012 as revistas The Banker, a Euromoney, a Global Finance e a revista Exame. No entanto, em 2012, ocorreu uma queda acentuada no lucro (-28,7 %) devido às reduzidas receitas básicas (-3,6 %) e ao esforço de provisões (+90,5 %). Por outro lado, apesar da recessão em Portugal, as receitas cresceram 6,7 %, uma vez que ocorreu uma maior gestão dos *spreads* e uma redução dos custos (-4,8 %).

No setor privado, o Santander é o terceiro maior banco em capitais e o líder em termos de lucro atribuível gerado em Portugal, que foi de 124 milhões de euros em 2012. A receita operacional líquida aumentou 20,4 % e o rácio de eficiência foi de 48,6 %. Os depósitos do banco aumentaram em 2 % e os empréstimos caíram 9 %. O rácio entre o crédito e os depósitos melhorou para 108 %. Devido ao ambiente económico desfavorável, ocorreu um aumento da preocupação relativamente ao incumprimento do crédito. Apesar disso, a estratégia de negócios do Santander centrou-se sobre o segmento para as empresas (possuindo uma quota de mercado de 17 %), tais como o “Programa TOP Exporta” e o “Plano Ativação” (linha de crédito para as empresas no valor de 1.500 milhões). Neste sentido, é importante referir o seu envolvimento nos programas do governo português relativamente ao crédito, através dos programas PME Investe e PME Crescimento (Grupo Santander Annual Report, 2012).

#### **2.4 - Direção Comercial de Empresas do Santander Totta, em Coimbra**

Atualmente, existem em Portugal dezassete Direções Comerciais de Empresas (DCE) do Santander Totta, estando oito destas incorporadas na Direção Coordenação Empresas - Norte e nove na Direção Coordenação Empresas – Sul (incluindo Madeira), tendo como principal função o fornecimento de serviços ao setor empresarial, mais

precisamente às empresas com volumes de negócios anuais iguais ou superiores a quatro milhões de euros. A relação banco/empresa é estabelecida através da nomeação de um gestor para cada empresa, a quem compete a função de acompanhar diariamente as atividades das empresas e a sua situação económica, bem como conhecer as condições de mercado e os produtos financeiros de melhor interesse para as características únicas de cada uma das entidades empresariais.

A DCE de Coimbra, local onde foi realizado o Estágio Curricular, é liderada pelo Diretor Comercial Dr. Rui Ferreira. A equipa de trabalho é constituída pelos Gestores Dr. Celso Gregório, Dr. Diogo Barcelos, Dr.<sup>a</sup> Estela Cruz e Dr.<sup>a</sup> Helena Veríssimo, pela Responsável Operacional Dr.<sup>a</sup> Carla Martins e pela Assistente Dr.<sup>a</sup> Diana Cruz.

Todos os elementos possuem uma Licenciatura em Economia ou Gestão e, graças ao seu profissionalismo e elevado nível de competência, são responsáveis pelo sucesso do Banco na área da gestão de empresas e pelo nível de satisfação dos seus clientes superior a 80 %. Tendo em conta a atual situação de crise económica no país, todos os gestores necessitam de monitorizar diariamente as empresas que acompanham, pelo que as suas funções se tornam cada vez mais determinantes para o sucesso quer da entidade para a qual trabalham, quer para o auxílio dos seus clientes.

### **3 - Tarefas realizadas durante o estágio**

As minhas funções durante o estágio curricular que decorreu na Direção Comercial de Empresas do Santander Totta, em Coimbra, tiveram sempre como base o apoio direto aos gestores comerciais, permitindo adquirir grande parte dos conhecimentos práticos que detenho atualmente. Ao longo deste Estágio, assumi especialmente uma posição ativa na formalização das operações de PME Investe (alargamento do prazo) e PME Crescimento 2013. Colaborei ainda na resolução das tarefas diárias de todos os profissionais que constituem esta Direção. Descrevo de seguida os procedimentos nos quais colaborei ativamente.

### 3.1 - O programa PME Investe

A PME Investimentos – Sociedade de Investimento, S.A., é uma sociedade anónima que foi constituída em 1989, com um capital social no valor de 27,5 milhões de euros, sendo detida pelas instituições públicas IAPMEI - Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação (66,38%), Direção Geral do Tesouro e Finanças (15,03%) e por diversas instituições bancárias e entidades privadas, entre as quais o Banco Santander Totta, S.A. (3,64%).<sup>3</sup>

Esta Sociedade tem como objetivo social a realização de operações de natureza financeira que visem a melhoria das condições de financiamento de entidades do setor não financeiro sediadas em território continental. Através das linhas de crédito PME Investe e PME Crescimento, é facilitado o acesso das PME ao crédito bancário, sobretudo através da bonificação de taxas de juro e da redução do risco das operações bancárias com o recurso aos mecanismos de garantia da Sociedade de Garantia Mútua (SGM).

As linhas de crédito apresentam-se nas tabelas que se seguem.

**Tabela 1 - Linhas de crédito PME Investe**

Linhas de crédito PME Investe	Montante global (milhões de euros)	Data de lançamento
PME Investe / QREN	750	Julho de 2008
PME Investe II / QREN	1010	Outubro de 2008
PME Investe III	1872	Janeiro de 2009
PME Investe IV	1960	Junho de 2009
PME Investe V	750	Março de 2010
PME Investe VI	1250	Junho de 2010
PME Investe VI - Aditamento	1500	Dezembro de 2010

Fonte: Elaborado pelo autor<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Informação disponível em [www.pmeinvestimentos.pt](http://www.pmeinvestimentos.pt). Acedido em: 20-2-2013.

<sup>4</sup> Informação disponível em [www.iapmei.pt](http://www.iapmei.pt). Acedido em: 2-7-2013.



**Tabela 2 - Linhas de crédito PME Crescimento**

Linhas de crédito PME Crescimento	Montante global (milhões de euros)	Data de lançamento
PME Crescimento 2012	2500	Janeiro de 2012
PME Crescimento 2013	2000	Janeiro de 2013

Fonte: Elaborado pelo autor<sup>5</sup>

A partir de 2012, as empresas que tivessem operações já contratadas ao abrigo das linhas de crédito PME Investe poderiam alargar por 12 meses o prazo do seu contrato. Assim, as empresas usufruem, durante esse período de tempo, de carência nos reembolsos de capital do valor em dívida até à data da formalização do alargamento, permitindo uma melhoria da sua liquidez e encontrando-se apenas sujeitas ao pagamento dos juros e à comissão de garantia segundo a tabela A.1 do Anexo 1.

Em 2013, concedeu-se às empresas que já tinham procedido a um primeiro alargamento no ano anterior a possibilidade de solicitar um alargamento adicional de 12 meses do prazo do contrato. Por outro lado, também as empresas que nunca tivessem procedido a um alargamento do contrato poderiam igualmente solicitá-lo no referido ano. Em ambos os casos, após o término do período de alargamento, as empresas terão que obedecer às condições previamente acordadas no contrato, tanto ao nível do prazo como das condições de reembolso, taxa de juro e comissões de garantia mútua. O pagamento do juro e a comissão de garantia são estabelecidos segundo a tabela A.2 do Anexo 2.

O FINOVA, criado no âmbito do Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN), representa um fundo autónomo que pretende reforçar o sistema de Garantia Mútua e promover instrumentos de financiamento que proporcionem melhores condições de financiamento às PME e projetos inovadores. Possui um capital inicial de 100 milhões de euros, que poderá ser subscrito por Entidades Públicas Nacionais (IAPMEI, entre outras) vocacionadas para o apoio ao financiamento, tendo sido nomeada como entidade gestora do fundo a PME Investimentos.

---

<sup>5</sup> Informação disponível em [www.iapmei.pt](http://www.iapmei.pt). Acedido em: 2-7-2013.

## **Procedimento para o alargamento PME Investe**

Numa fase inicial, deve rececionar-se do cliente uma carta timbrada da empresa que solicite o pedido de alargamento da operação PME Investe, identificando a operação sobre a qual é solicitado o alargamento (Anexo 3). Nessa altura, é necessário obter da empresa determinados elementos contabilísticos atualizados, nomeadamente a Informação Empresarial Simplificada (IES), o balancete analítico e a declaração de inexistência de dívida às Finanças e Segurança Social. Após a análise dos documentos, caso não existam incidentes, é necessária a criação da proposta de alteração das condições contratuais para solicitar posteriormente a aprovação por parte do Banco (Anexo 4).

Em seguida, através do Portal SGM<sup>6</sup>, enviam-se os elementos necessários à SGM (sendo esta constituída por Lisgarante, Norgarante e/ou Garval), para que seja analisado o enquadramento da operação. Neste caso, é necessário dar conhecimento da data inicial e final do contrato assinado, as garantias do contrato, o montante inicial e em dívida até à data e também a data da última prestação trimestral paga pela empresa.

Após a aprovação do enquadramento pela SGM, o Santander solicita o alargamento do prazo à PME Investimentos, enviando para o e-mail alargamento@pmeinvestimentos.pt a Ficha de Análise PME Investimentos previamente preenchida (Anexo 5), juntamente com uma cópia da carta do pedido do cliente. Após a receção do email que confirma a autorização do pedido de alargamento, comunica-se a decisão da aprovação ao cliente (Anexo 6). Aprovada a operação pela PME Investimentos, a mesma deverá ser contratada num período de 30 dias contabilizados desde a comunicação da aprovação. Reunindo-se a totalidade dos elementos referidos anteriormente, recolhem-se do cliente a Comunicação do Registo Comercial da empresa atualizada, a fotocópia do NIF e do BI dos avaliadores/fiadores e solicita-se a emissão do contrato, digitalizando a documentação no portal interno do banco.

Por último, para a formalização do contrato, envia-se o mesmo ao cliente para que proceda à sua assinatura e efetua-se o pagamento do montante da comissão da operação de alargamento através de uma transferência da conta à ordem da empresa, no

---

<sup>6</sup> Portal utilizado pelas instituições bancárias para submeter a candidatura das empresas às linhas de crédito. Disponível em [www.portalsgm.com/portalbanca](http://www.portalsgm.com/portalbanca).

banco, para a SGM. No alargamento de prazo das operações de crédito PME Investe, o FINOVA deixa de pagar esta comissão (bonificação) do contrato à SGM e ocorre ainda um agravamento da soma da taxa *euribor* (3meses) com o *spread* que é paga pela empresa ao banco. Terminando o período de alargamento, a empresa volta a suportar o juro inicialmente contratado.

### **3.2 - O programa PME Crescimento 2013**

A partir de 23 de janeiro de 2013, ficou disponível a linha de Crédito PME Crescimento 2013 com uma dotação global inicial de 2000 milhões de euros. Este montante encontrava-se dividido em duas Linhas Específicas: 400 milhões de euros para a Linha Específica “Micro e Pequenas Empresas” e 1600 milhões de euros para a Linha Específica “Geral”, existindo uma subdivisão na linha “Geral” de 700 milhões de euros para as empresas de dotação geral e 900 milhões de euros para as empresas de carácter exportador. Estas linhas de crédito destinam-se a novos investimentos em ativos fixos corpóreos ou incorpóreos, no reforço do fundo de maneo ou dos capitais permanentes, e ainda 30 % do empréstimo para liquidar dívidas contraídas junto do sistema financeiro, nos três meses anteriores, destinadas à regularização de dívidas em atraso à Administração Fiscal e Segurança Social. Os empréstimos realizados possuem um prazo de amortização de até seis anos para as Micro e Pequenas empresas e de nove anos para as empresas de carácter Geral, com um total de doze e vinte e quatro meses de carência, respetivamente. O montante máximo financiado a cada empresa poderia atingir os 1,5 milhões de euros no caso de empresas PME Líder e a SGM asseguraria a garantia, até 50% e 75% do montante concedido para a linha específica “Geral” e “Micro e Pequenas empresas”, respetivamente. A taxa de juro a suportar pelas empresas seria estabelecida através da soma da taxa *euribor* (3meses) com o *spread* (Anexo 7, Tabela A.7).

### **Procedimento para o programa PME Crescimento 2013**

Para registar uma adesão ao programa PME Crescimento 2013, é necessário realizar um conjunto de processos que se inicia por receber do cliente algumas

informações, como o montante pretendido, o prazo durante o qual o contrato se encontra em vigor, o seu tempo de carência e a finalidade do crédito.

Posteriormente, elabora-se uma Proposta de Empréstimo Pontual (PEP), onde constam dados como o montante, o prazo do contrato, o período de carência associado, o *spread*, o período das prestações e a finalidade do empréstimo, identificando igualmente os avalistas. A PEP é então analisada e aprovada pelo departamento de riscos do Santander Totta. É necessária a Declaração de Autorização de transmissão de informação (Anexo 8), a Carta do pedido de financiamento da operação PME Crescimento 2013 do cliente (Anexo 9) e a Declaração de Compromisso da Empresa Beneficiária (Anexo 10), todas elas devidamente assinadas. Procede-se, depois, à candidatura da operação através do portal da banca com o preenchimento do formulário da SGM, em que referem os dados do cliente, os avalistas, os sócios, o histórico da empresa, algumas informações económicas das suas atividades, a sua análise SWOT, os seus dados contabilísticos, a classificação da empresa pelo IAPMEI, os dados do balcão e as condições de financiamento e os códigos da Certidão de Registo Comercial (CRC), da Informação Empresarial Simplificada (IES) 2012 (Ano N) e da IES 2011 (Ano N-1).

Para a análise do pedido de crédito, a SGM solicita a IES 2012 (N), a IES 2011 (N-1), o Balancete Analítico do ano corrente com menos de 6 meses e a Declaração das Finanças e da Segurança Social atualizadas.

Depois de o gestor receber por via eletrónica a aprovação por parte da SGM, procede-se ao preenchimento da Ficha de análise PME Investimentos (Anexo 11), que é enviada para o e-mail [pme Crescimento2013@pmeinvestimentos.pt](mailto:pme Crescimento2013@pmeinvestimentos.pt), juntamente com o ficheiro do pedido de financiamento do cliente.

Posteriormente, envia-se ao cliente a Carta aprovação Operação PME Crescimento (Anexo 12), solicitando a assinatura pelo representante da empresa. Neste documento informa-se o cliente do valor da comissão (bonificação) que é paga pelo FINOVA à SGM, ao contrário do que acontece no alargamento do prazo dos contractos PME Investe em que esta é suportada pelo cliente. Recolhida esta documentação, digitaliza-se a mesma no portal interno do Banco, juntamente com o Certificado da classificação da empresa pelo IAPMEI, a CRC atualizada, os Bilhetes de Identidade e o NIF dos garantes e toda a documentação elaborada e recolhida anteriormente. Solicita-se então a emissão do contrato de empréstimo e procede-se à compra em ações da SGM de 2 % do valor do financiamento, conforme comunicado por esta entidade aquando da

aprovação da operação. Por fim, para formalização do contrato, envia-se o mesmo ao cliente para que proceda à sua assinatura.

Em virtude da crise económica mundial e nas dificuldades que a mesma provoca nas empresas, o Santander tem adotado uma política de apoio ao setor empresarial português, tendo, até ao dia 31 de dezembro de 2012, colocado mais de 16 mil operações, num valor de 1,7 mil milhões de euros. O Santander é líder quer na linha PME Alargamento, apresentando uma taxa de adesão de 27 % como também na linha PME Crescimento, detendo uma quota de mercado de 20 % do total das operações (Santander Totta SGPS, 2012).

### **3.3 - NetBanco Empresas**

O NetBanco Empresas, plataforma de Banca Eletrónica, permite às empresas organizar as suas contas e gerir um conjunto alargado de operações bancárias (consulta e/ou movimentação de capital) de forma cómoda e sem a necessidade de contacto com o gestor, contando sempre com a máxima segurança e total confidencialidade. Representa ainda um modo eficaz e rápido para consultar as variadas ofertas disponibilizadas pelo Santander Totta, tornando-se uma vantagem crucial para a organização das empresas e racionalização do seu tempo.

#### **Procedimento para adesão ou alteração do NetBanco Empresas**

Para a empresa aderir ou alterar as características da sua adesão ao serviço NetBanco Empresas, é necessário preencher com os seus dados a Proposta de adesão ao serviço NetBanco Empresas Condições Particulares (Anexo 13), o anexo 1 às condições particulares (Anexo 14) e a Receção do cartão matriz (Anexo 15). Para tal, é necessário ter conhecimento se se está perante uma nova operação ou uma alteração da anterior adesão, quais os utilizadores com autorização por parte da empresa e os seus respetivos poderes (consulta e/ou movimentação), o valor do limite máximo diário pretendido para movimentar (não podendo ser ilimitado), a identificação da conta principal e o respetivo NIB e permissão de acesso referente a cada utilizador. Depois de preenchida a documentação, envia-se a mesma ao cliente, juntamente com o envelope do cartão matriz, o folheto de declaração de receção de códigos e as condições gerais do contrato

de prestação de serviço NetBanco Empresas (Anexo 16) para serem assinados pelos representantes legais da empresa. De seguida, após a receção dos documentos assinados, dois gestores com características de procuradores do Banco assinam e é atribuído o acesso aos utilizadores através do portal NBE (identificando o nome completo do utilizador, o número do folheto presente na declaração de receção de códigos e o número do cartão matriz). Para concluir o processo, receciona-se a confirmação da ativação do NetBanco Empresas pelos serviços centrais e envia-se, juntamente com toda a documentação, um e-mail para [contratos.nbe@santander.pt](mailto:contratos.nbe@santander.pt).

### **3.4 - Contratos de *Leasing***

O *leasing*, denominado também por locação financeira, consiste numa modalidade de aluguer de longa duração sob a forma de um contrato, através do qual uma entidade locadora adquire um bem móvel ou imóvel (viaturas, máquinas industriais ou imobiliário, por exemplo) para alugar a um dado cliente (locatário), por um determinado período de tempo e mediante o pagamento periódico de uma renda fixa. Após o final do contrato, o cliente poderá optar pela renovação do mesmo, devolver o referido bem ou optar pela sua aquisição definitiva através do pagamento de um valor residual definido no contrato (montante pelo qual o cliente pode adquirir o bem ao locador no fim do contrato).

#### **Procedimento para o contrato de *leasing***

Para realizar um contrato de *leasing*, o cliente necessita estabelecer o tipo de bem que pretende, fornecer dados sobre as suas características, indicar o fornecedor ou o vendedor, transmitindo posteriormente a fatura pró-forma do equipamento para aprovação do Banco. Caso o cliente não possua um limite para *leasing*, é necessário criar uma PEP, que é analisada pelo departamento de risco.

Após a aprovação da proposta, solicita-se a emissão do contrato ao departamento de *leasing*, anexando uma cópia do Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte dos intervenientes (ou Cartão de Cidadão, caso o possua), a fatura pró-forma do equipamento pretendido e a Certidão de Registo Comercial da empresa. Além disso, é necessário indicar o número da PEP, o montante acordado, a taxa de juro aplicada, o valor das comissões atribuídas, o prazo do contrato, o valor residual, o plano de

amortização e as contragarantias (livrança subscrita pela empresa, podendo ter aval dos sócios). Depois de rececionar o contrato, contacta-se o cliente para solicitar a assinatura do mesmo.

### **3.5 - Contrato de *Factoring***

A empresa, através deste produto financeiro de curto prazo, pode efetuar uma gestão adequada da sua carteira de clientes, possibilitando o acesso a uma linha de financiamento de apoio à sua tesouraria. Além disso, representa uma garantia para o risco de não pagamento. O contrato tem como base a receção, por parte de uma empresa especializada (fator), de faturação que um cliente (aderente) tem a receber dos seus clientes (devedores).

#### **Procedimento para o contrato de *Factoring***

O aderente transmite ao Santander Totta os créditos que pretende ceder dos seus devedores, sendo depois criada uma autorização de preço para esta operação. Após o acordo, é necessária uma PEP que é analisada e aprovada pelo departamento de risco do Banco. De seguida, cria-se a ficha de operação de Factoring (FOF), onde são colocados os dados do cliente, as características da operação, o volume da faturação, os elementos técnicos sobre vendas (pré-faturas e guias de remessa que comprovem a relação entre os devedores e o cliente), as condições da operação (*plafond*, taxa de juro e comissões, por exemplo), os dados relativos aos devedores e o *plafond* pretendido para cada um dos mesmos.

A operação pode ser definida por parâmetros como a existência ou inexistência de notificação, apresentando carácter nacional ou internacional e com recurso ou sem recurso. No caso de ser com recurso, o Santander Totta tem a possibilidade de reaver o adiantamento das faturas junto do seu cliente quando estas não forem regularizadas pelos devedores. Caso contrário, a operação é preenchida sem recurso, significando que o risco da cobrança das faturas ao devedor é assumido pelo Santander Totta.

No caso de existir financiamento, o aderente cede o seu crédito ao Santander Totta, que lhe adianta o valor acordado referente às faturas. Por oposição, o valor cobrado apenas será entregue ao cliente após a cobrança aos devedores, estando neste caso perante uma operação sem financiamento. Caso o cliente queira a modalidade de

sem recurso, é necessária uma autorização de risco devedor. Caso contrário, é um mero contrato para gestão de cobranças.

Para além disso, a operação pode ser continuada, renovando-se semestralmente, ou pontual (algumas faturas). Estando reunida toda a documentação anteriormente referida, solicita-se a emissão do contrato.

O Banco possui a liderança em Factoring e Confirming<sup>®</sup>, com uma quota de mercado de 20,3 %, (novembro de 2012), o que comprova o apoio à tesouraria das PME (Santander Totta SGPS, 2012).

### **3.6 - Cartão Refeição**

O Cartão Refeição é um cartão pré-pago equiparável ao Vale Refeição. Este cartão representa uma opção para as empresas efetuarem os pagamentos do subsídio de refeição aos seus colaboradores. Caso o subsídio seja pago em numerário, o mesmo não é sujeito a tributação até ao valor de referências diário (4,27 euros). Fornecido segundo o cartão refeição, apresenta a vantagem de não se encontrar sujeito a tributação até o montante de 6,83 euros, o que representa 160 % do valor de referência. Assim existe um benefício fiscal adicional por cada colaborador de 2,56 euros/dia, 56,32 euros/mês e 619,52 euros/ano (tendo 22 dias e 11 meses em consideração).

A empresa consegue uma poupança fiscal anual de 147,14 euros por colaborador (619,52 € x 23,75 %), através da redução do valor diário do subsídio de refeição, que está sujeito à Taxa Social Única (TSU) de 23,75 %. Este processo garante uma maior comodidade e desburocratização em relação aos Vales Refeição pois as empresas podem, através do NetBanco, fazer o pagamento do subsídio de refeição, dando ordens para a emissão e carregamento dos respetivos cartões. As empresas podem ainda consultar os relatórios do processo e não lhes é cobrada a emissão dos cartões, anuidade e comissão de substituição.

O único custo para a empresa é uma comissão de 1 % do valor do carregamento dos fundos para os Cartões Refeição.

O colaborador pode utilizar o Cartão Refeição, a nível nacional, em todos os comerciantes do setor alimentar pertencentes às Redes Visa Electron e Multibanco, sem a necessidade de ser cliente particular do Santander Totta. Este processo é mais seguro e cómodo pois trata-se de um meio de pagamento movimentado apenas através de introdução do Código Pessoal Secreto (PIN).



O utilizador não incorre em encargos pela sua utilização deste cartão nem tem comissões de inatividade. O colaborador pode consultar o saldo e os movimentos do Cartão Refeição através do serviço oferecido pelo NetBanco Particulares. Caso o saldo não seja utilizado no próprio mês, transita para o mês seguinte.

Tendo em conta o escalão de IRS em que se insere o colaborador e a Taxa Social Única (TSU) de 11 %, o mesmo pode obter uma poupança fiscal anual no mínimo de 157,98 euros (( TSU 11 % + IRS 14,5 %) x 2,56 euros), segundo a tabela que segue.

**Tabela 3 - Poupança fiscal anual para o colaborador**

Escalão IRS	14,5%	28,5%	37%	45%	48%
Poupança Anual IRS	89,83 €	176,56 €	229,22 €	278,78 €	297,37 €
Poupança Anual TSU (11%)	68,15 €	68,15 €	68,15 €	68,15 €	68,15 €
<b>Poupança Anual Total</b>	<b>157,98 €</b>	<b>244,71 €</b>	<b>297,37 €</b>	<b>346,93 €</b>	<b>365,52 €</b>

Fonte: [http://www.santandertotta.pt/pagina/content/0,9852,755\\_35998\\_1\\_1\\_720\\_4\\_0,00.html](http://www.santandertotta.pt/pagina/content/0,9852,755_35998_1_1_720_4_0,00.html)

### **Procedimento para a emissão de Cartões Refeição**

Numa fase inicial, é necessário averiguar se a autorização para pagamentos de ordenados através da conta de Depósitos à ordem do cliente se encontra em vigor. Caso contrário, é necessário formalizar o Protocolo de Acordo para Pagamentos com o Serviço Pagamento de Ordenados. De seguida, preenche-se o Acordo para Emissão de Cartão Refeição com os dados da empresa (Nome, NIF, Sede, Capital Social, por exemplo) e envia-se ao cliente para o assinar e carimbar. Receciona-se o acordo e averigua-se se a assinatura na primeira página e a rubrica em todas as páginas estão de acordo com as condições de movimentação da Conta Depósitos à Ordem, devendo ter em atenção a conferência de poderes e representantes legais da empresa.

Posteriormente, o Acordo deverá ser assinado por dois procuradores do Banco e deve ser enviada uma via do mesmo ao cliente, juntamente com as Condições de Utilização do Cartão Refeição.

Por correio interno, é remetido o original do Acordo para a Divisão de Conservadoria e Arquivo da Direção de Coordenação de Operações (DCO), indicando o número da conta Depósitos à Ordem e o número de cliente. De seguida, procede-se à

abertura de Conta Cartão Refeição da Empresa, fornecendo ao cliente o NIB da sua Conta Cartão Refeição.

Posteriormente, é preenchido o Formulário de Pedido de Cartão Refeição (Anexo 17), introduzindo toda a informação relativa ao cliente. Juntamente com a cópia do Acordo, este Formulário é enviado para o Departamento de Transaccionalidade Expedição e Arquivo da DCO.

Por fim, para o cliente ter acesso às funcionalidades de emissão e gestão dos Cartões Refeição, procede-se à adesão ou alteração da adesão do cliente ao serviço NetBanco Empresas, aplicando aos utilizadores um perfil de acesso a movimentação de Lotes.

#### **4 - A importância do financiamento bancário nas PME e na economia nacional**

De acordo com o Decreto-Lei nº 372/2007, de 6 de novembro, é atribuída a categoria de PME às Micro, Pequenas e Médias empresas que empreguem menos de 250 pessoas e que apresentem um volume de negócios anual que não exceda os 50 milhões de euros ou cujo balanço total anual não exceda os 43 milhões de euros.<sup>7</sup>

De acordo com o Instituto Nacional de Estatística (INE), em 2011, existiam cerca de 1,11 milhões de PME em Portugal, o que equivale a 99,9% do conjunto de empresas em Portugal. Quase um terço das PME está situada na região Norte e 29,3 % tem sede em Lisboa. Na economia nacional, 78,5 % da mão de obra empregada trabalhava em pequenas e médias empresas. Embora as PME representem quase a totalidade das empresas em Portugal, são apenas responsáveis por 58,8 % do volume de negócios total gerado face ao total de vendas e por 61,1 % do valor acrescentado bruto (ultrapassando os 50,2 mil milhões de euros).<sup>8</sup>

Tendo em conta que a maioria das empresas na economia nacional é composta por PME, as restrições de financiamento para estas empresas representam uma preocupação relevante a nível académico e político. O crédito bancário é a fonte externa mais importante de financiamento para as PME e, para o seu crescimento e

---

<sup>7</sup> Informação disponível em [www.iapmei.pt](http://www.iapmei.pt). Acedido em: 23-2-2013.

<sup>8</sup> Informação disponível em [www.ine.pt](http://www.ine.pt). Acedido em: 24-2-2013.

sobrevivência, estas estão particularmente dependentes do financiamento externo (Canales e Nanda, 2012).<sup>9</sup>

A maioria das PME tem a particularidade de ser estruturalmente simples, pois são empresas pouco maduras e servem apenas mercados locais, tendo grandes dificuldades em ser competitivas, conseguindo, no entanto, responder simultaneamente de forma rápida às alterações nas condições económicas e conhecer as necessidades dos clientes locais, tendo um prazo de existência elevado e progredindo para se tornarem em grandes e potentes corporações ou então falhando no seu crescimento após um curto período de tempo da sua criação.<sup>10</sup>

Segundo Altman e Sabato (2007), quando os modelos de avaliação de risco de crédito utilizados para as PME são inspirados nos modelos aplicados às grandes empresas, estes permitem avaliações rápidas e de custo reduzido, no entanto gerem classificações baixas devido ao elevado risco da operação.

Assim, devido ao facto de as PME serem significativamente diferentes das grandes empresas, de um ponto de vista de risco de crédito, os bancos devem adotar estratégias/modelos que visem a gestão do risco de crédito, dirigidos especificamente para o segmento das PME. Assim, caso apliquem procedimentos diferentes (pontuação e sistemas de classificação), tanto na aplicação como no processo comportamental para comparar as PME com as grandes empresas, os bancos podem obter benefícios significativos, em termos de rentabilidade do negócio (Altman e Sabato, 2007).

#### **4.1 - Os problemas provocados pela assimetria de informação e a opacidade informacional das PME**

As entidades bancárias não possuem um conhecimento pleno acerca das características das empresas, não conseguindo, portanto, prever com exatidão as ações futuras e os respetivos resultados de quem solicita o crédito, pelo que enfrentam um problema de assimetria de informação na decisão de financiamento do crédito. Para

---

<sup>9</sup> O Governador do Banco de Portugal afirmou, durante a 3ª Conferência Reuters-TSF, que mais de um terço das empresas portuguesas que apresentaram lucros em 2010 e 2011 têm apenas um rácio de autonomia financeira inferior a trinta por cento. Ver Costa (2013).

<sup>10</sup> Informação disponível em OECD - Small and Medium Enterprise Outlook (2002).

além disso, existe uma opacidade informacional das PME que se caracteriza pela falta de credibilidade que os bancos atribuem à informação económico-financeira divulgada por estas. Num mercado onde não existe informação completa, torna-se bastante difícil e dispendioso observar quer as características das empresas que procuram empréstimos, que o risco dos seus projetos. Esta situação gera problemas de seleção adversa na fase de análise de concessão (ex-ante) e de risco moral na fase de acompanhamento (ex-post). O problema de seleção adversa ocorre porque o conjunto de informações recolhidas pelo financiador sobre os seus clientes é incompleto ou pouco viável e utiliza métodos de estudo inapropriados para a avaliação do risco dos projetos que financiam (Matias, 2009a).

O problema de risco moral surge quando o devedor omite informações durante o processo de negociação, antes da concessão do financiamento, ou opta por projetos de risco superior, com maiores rentabilidades do que os que foram previamente acordados com o banco, o que pode provocar o incumprimento do pagamento da dívida no futuro (Hernández-Cánovas e Martínez-Solano, 2010).<sup>11</sup>

#### **4.2 - Algumas estratégias para a redução dos problemas supracitados**

Como forma de reduzir os problemas decorrentes da assimetria de informação no mercado de crédito, é essencial, por parte dos bancos, a adoção de técnicas de *screening* (análise) e de *monitoring* (supervisão e controlo), nas fases pré-contratual e pós-contratual, respetivamente. No primeiro caso, através da análise do processo de crédito para que a seleção dos devedores se torne mais eficiente e assim reduzir o problema da seleção adversa. Na fase pós-contratual, as técnicas representam-se por um conjunto de mecanismos que tendem a sancionar os devedores que realizarem uma gestão contrária ao desejável, minimizando assim os custos de agência (Matias, 2009a).

A forma de contrariar a opacidade informacional entre os bancos e as PME tem-se baseado numa ótica de atuação sobre a oferta, através de políticas públicas que, com o apoio de outras entidades, conseguem criar e difundir outras fontes de financiamento alternativas ao crédito bancário, tais como incentivos ao investimento, capital de risco e

---

<sup>11</sup> A assimetria de informação contribui para o racionamento de crédito, tal como é referido por Stiglitz e Weiss (1981). No entanto, esta temática não é objeto de análise neste relatório.

microcrédito. Além disso, a união e a partilha de riscos entre o setor público e o setor privado, através de vários instrumentos complementares do financiamento do crédito bancário, tais como o sistema de garantia mútua e alguns instrumentos de partilha de risco (a titularização do financiamento às PME, protegida por um fundo de garantia de titularização de créditos) têm a função de melhorar a liquidez no mercado de crédito a estas empresas (Matias, 2009a).

Torre, Pería e Schmukler (2010) defendem ainda que todos os bancos acreditam que as PME representam o núcleo das suas atividades e que, independentemente do cenário financeiro do país, o seu envolvimento no financiamento de crédito não sofre alterações, o que vai de encontro com o senso comum difundido pela literatura.

Além disso, o desenvolvimento de tecnologias de empréstimo, tais como empréstimos baseados em ativos, factoring, empréstimos em ativos fixos e leasing, entre outros, é essencial para avaliar o financiamento das PME, pois os modelos utilizados possuem um problema de simplificação exagerada por considerarem que todas as empresas que compõem este grupo são idênticas e homogêneas. Neste sentido, as tecnologias de empréstimo desempenham a função de elo de ligação entre as políticas governamentais e a estrutura de financiamento que são disponibilizadas às PME (Berger e Udell, 2006).

Para ultrapassar as dificuldades quer da falta de oferta de crédito quer na tomada de decisão por parte dos bancos, é essencial que as empresas disponibilizem informação credível, objetiva, quantificável e adequada. Segundo Berger e Udell (2006), a economia de um mercado depende necessariamente da saúde financeira das empresas. Isto porque as economias mais desenvolvidas não são constituídas maioritariamente por grandes empresas mas sim por PME, e mesmo as grandes empresas já foram outrora consideradas pequenas e médias empresas.

Outro ponto essencial, defendido por Jappelli e Pagano (2002), é a importância da intervenção governamental, sendo mais comum quando os acordos privados não são espontâneos ou os direitos dos bancos não são protegidos. Berger e Udell (2006) argumentam que as políticas governamentais ajudam a influenciar as quotas de mercado e as condições de competitividade em relação às pequenas e grandes empresas, às domésticas e estrangeiras e às públicas e privadas bem como podem influenciar também os ambientes regulamentares em que essas empresas operam.

Além disso, o serviço que as instituições de crédito públicas e privadas prestam

no mercado financeiro, através da troca de informações sobre as empresas, tem um impacto similar. Assim sendo, independentemente do carácter das instituições de crédito, o mercado financeiro torna-se mais eficiente pois reduz a probabilidade de incumprimento das empresas. No entanto, uma grande parte da literatura não se preocupa com os resultados positivos que possam resultar das ações conjuntas entre eles, independentemente do facto de a troca ocorrer de forma voluntária ou compulsória. Neste sentido, o sistema de empréstimos poderia melhorar com o aumento de informação transmitida, em quantidade e qualidade, através de relações de troca de uma forma sólida e intensa, mesmo que os mecanismos que são usados para conseguir estas informações variem entre países (Jappelli e Pagano, 2002).

Por último, um exemplo defendido por Berger e Udell (2006), Diamond e Dybvig (1983) e Japelli e Pagano (2002) é a importância da existência de escritórios de crédito (*credit bureaus*) que são importantes ferramentas, públicas ou privadas, que disponibilizam informação como um serviço, reduzindo os custos e o tempo dos processos. Estas instituições têm ainda mostrado ser bastantes eficientes no prognóstico de possíveis dificuldades financeiras encontradas nas empresas.

#### **4.3 - Os fatores que podem afetar o financiamento bancário às PME**

Existem vantagens e desvantagens para ambos os intervenientes na realização de um contrato de financiamento de crédito. No caso particular das PME, a sua organização administrativa e financeira privilegia a informalidade dos relacionamentos e atribui uma importância vital e dominante aos empresários que gerem estas empresas. Assim sendo, a avaliação do risco real deste tipo de empresas ocorre maioritariamente por via do relacionamento bancário que é estabelecido, sendo que existe falta de informação para ser utilizada pelas ferramentas tradicionais de avaliação do risco de crédito (Matias, 2009b).

As diversas abordagens existentes sobre o tema não encontram um consenso quanto à viabilidade e às condições das operações de financiamento de crédito bancário que são afetadas pelos diferentes fatores que serão abordados seguidamente.

#### **4.3.1 - O efeito da relação de confiança (*housebanking*)**

O processo de aprendizagem, que é estabelecido por experiências positivas ocorridas entre os bancos e as PME com a realização de contractos de crédito, pode originar um sentimento de confiança entre os intervenientes. Assim sendo, para reduzir a incerteza em torno desta relação, as partes envolvidas devem começar a realização de acordos de pequenos contractos que lhes permitam avaliar, periodicamente, o risco e, gradualmente, estabelecer níveis de certeza maiores para a viabilidade da relação (Matias, 2009b).

Além disso, segundo Hernández-Cánovas e Martínez-Solano (2010), a existência de uma relação de confiança (*housebanking*) entre os bancos e as PME provoca uma redução na assimetria de informação, dando origem a mais efeitos benéficos (aumentando a disponibilidade do acesso ao financiamento bancário e reduzindo o custo dos empréstimos) do que prejudiciais (aumento da probabilidade de prometer mais garantias).

A facilidade no acesso ao crédito não depende da duração da relação ou da existência de outros credores que financiem a empresa mas sim do estado de confiança com o credor. O banco com características de *housebank* tem a capacidade de gerar mais e melhor informação das empresas do que outros intermediários financeiros.

Como consequência, uma relação de confiança é a melhor estratégia para melhorar o acesso das PME ao financiamento do que o estabelecimento de relações mais longas ou mais concentradas (Hernández-Cánovas e Martínez-Solano, 2010).

#### **4.3.2 - Relação com um banco ou com dois ou mais bancos**

Segundo Hernández-Cánovas e Martínez-Solano (2010), a melhor opção para uma PME é estabelecer uma relação apenas com um banco, uma vez que deste modo o banco minimiza os custos de monitorização, reforça a ligação entre ambos e evita o problema do free-rider. Além disso, a monitorização de uma empresa por apenas um credor tem a vantagem de ser mais eficiente. No entanto, a adição de mais um banco a esta relação pode gerar concorrência, o que evita um monopólio da informação. Quando um banco financia outra empresa juntamente com outro banco, a presença de dois credores envolve muitas vezes uma duplicação de esforços e partilha de benefícios de monitorização.

Segundo Voordeckers e Tensie (2006), uma empresa, quando comunica principalmente com um único banco, estabelece por vezes uma relação com uma determinada profundidade, adquirindo outros produtos ou serviços bancários. Esta comunicação entre as partes transforma-se numa vantagem pois a assimetria de informação diminui, criando deste modo uma relação mútua de confiança e reduzindo o risco na concessão de crédito por parte do banco. No entanto, existem algumas desvantagens para as PME no facto de trabalharem apenas com um banco pois cria-se o risco de que este possa vir a obter um monopólio da informação comparativamente com outros bancos. Quando a dívida das empresas dispersa, é mais difícil negocia-la devido à falta de coordenação dos credores. O banco poderá assim construir um determinado poder de mercado e usá-lo para seu benefício, prejudicando as PME por lhes exigir taxas de juro superiores às de mercado ou lhes impor um maior grau de proteção por meio de garantias ou compromissos.

Assim sendo, os credores podem usar este poder de monopólio para oferecer condições não competitivas às PME e assim obterem as chamadas rendas do monopólio informacional. Além disso, um banco exclusivo poderá aplicar, no futuro, prémios de risco elevados, principalmente às empresas que obtiveram um maior sucesso com os seus projetos, pois dificilmente estas irão recusar devido à forte ligação informacional com o banco. Os referidos prémios de risco são atribuídos sem aparente justificação pois o risco da empresa entrar em incumprimento é menor.

Adicionalmente, é notório que a flexibilidade reduzida da empresa relativamente à alteração de credor provoca o aumento da disposição do banco para investir na monitorização da empresa. Uma fraca concorrência permite ao banco extrair retornos no longo prazo para compensar perdas iniciais decorrentes da concessão de crédito. No caso particular das PME, torna-se difícil mudar de banco, pois transmitir as suas qualidades de uma forma credível para outros bancos pode representar um grande esforço e conduzir a custos elevados com o refinanciamento dos seus projetos (Hernández-Cánovas e Martínez-Solano, 2010).

Consequentemente, um banco menos informado questionar-se-á sempre sobre o motivo que levou a empresa a não recorrer ao seu banco habitual, duvidando assim da qualidade da empresa e impondo-lhe um prémio de risco mais elevado (Matias, 2009).

Por último, quando uma empresa estabelece uma ligação com dois bancos, podem existir deseconomias de escala em monitorização, devido à crescente dificuldade



na obtenção de informações adicionais acerca de uma empresa da qual se conhece muito ou devido à falta de recursos para um correto acompanhamento.

No entanto, parece evidente que uma relação estabelecida com dois bancos representa a melhor opção para as PME, visto que ocorre uma redução no custo do financiamento bancário devido a uma redução das taxas de juro, estabelecendo um limite para o grau de concentração dos relacionamentos bancários (Hernández-Cánovas e Martínez-Solano, 2010).

#### **4.3.3 - Os bancos descentralizados ou centralizados e o ambiente competitivo**

A consolidação na indústria bancária, ocorrida nos últimos dez anos, provocou uma redução do número de bancos de menores dimensões, com capacidades para obter *soft information*<sup>12</sup> e atuar de acordo com ela. Ocorreram durante este processo mudanças significativas nas estruturas de mercado, com a predominância da existência de bancos maiores, que são menos orientados para financiar empresas com maior opacidade informacional e que interagem mais através de relações impessoais com as empresas. Estes relacionamentos são maioritariamente de curto prazo e raramente exclusivos (Matias, 2009b).

No caso dos bancos descentralizados, os gerentes têm normalmente uma maior autonomia sobre as decisões dos empréstimos e atribuem maiores empréstimos a pequenas empresas. Assim sendo, os gerentes terão o interesse em despender antecipadamente mais tempo no processamento da informação disponível pelas PME.

Tendo em conta que estas informações são predominantemente inverificáveis, então os bancos com estruturas ativas descentralizadas terão uma vantagem competitiva na concessão de empréstimos a estas empresas.

De acordo com Canales e Nanda (2012), os bancos descentralizados são a melhor opção para as PME que sofrem restrições no financiamento bancário pois fornecem mais empréstimos personalizados e são melhores em aliviar as restrições de crédito para as PME, uma vez que são mais eficazes no tratamento da informação

---

<sup>12</sup> A ideia de *soft information* representa dados qualitativos, ou seja, factos, ideias e opiniões sendo dificilmente verificáveis. No caso das PME, este tipo de informação é difícil de obter por parte das instituições bancárias.

menos clara que é disponibilizada. Além disso, os bancos descentralizados são mais sensíveis perante o seu ambiente competitivo pois, quando confrontados com a concorrência de outros bancos, são mais propensos a expandir o crédito, embora escolham preferencialmente as melhores empresas. Em contraste, os bancos centralizados têm uma vantagem na padronização dos seus produtos e também na velocidade com que o seu sistema de pontuação de crédito pode ser determinante nas decisões de crédito.

Em algumas regiões dos Estados Unidos da América, as PME estão mais propensas a enfrentar restrições perto de grandes bancos de crédito do que as empresas localizadas perto de pequenos bancos descentralizados. Assim sendo, o benefício que as PME possam vir a ter com os bancos descentralizados dependerá sempre do ambiente competitivo e concorrencial em que os bancos estão inseridos (Canales e Nanda, 2012).

Indubitavelmente, a concentração dos mercados bancários tem uma importância fundamental nas relações de crédito entre os bancos e as empresas. O pedido de crédito das PME junto de bancos com grande poder de mercado facilita uma partilha dos ganhos ao longo do tempo, estabelecendo uma relação única e crucial para as empresas mais jovens, enquanto a concorrência nos mercados de crédito impede tais políticas. A concentração do mercado influencia de uma menor forma as empresas mais antigas, pois necessitam de menos crédito bancário (Matias, 2009b).

Além disso, um aumento da concorrência bancária e um aumento da presença de bancos centralizados devido a fusões e aquisições teria um impacto positivo sobre o empreendedorismo, como resultado da redução do poder de monopólio dos bancos descentralizados. Assim sendo, os bancos descentralizados são de facto menos eficazes do que bancos centralizados nos mercados bancários concentrados e a estrutura organizacional e o poder localizado de mercado de um banco não devem ser considerados de forma independente quando se analisa a sua importância para os empréstimos às PME (Canales e Nanda, 2012).

#### **4.3.4 - A duração do relacionamento entre os bancos e as PME**

Segundo Matias (2009b), a duração de uma relação é um fator essencial no relacionamento bancário pois os bancos acumulam informação acerca das empresas ao longo de várias operações em conjunto. Esta informação não é partilhada com outras instituições bancárias, pelo que os bancos vão adquirindo assim conhecimento sobre a capacidade que as empresas têm para respeitar os compromissos que estabelecem. No entanto, manter uma relação duradoura com um cliente significa também que o banco deve estar suscetível a fazer sacrifícios temporários, na expectativa de vir a obter benefícios futuros. Os bancos podem atrair clientes ao oferecer inicialmente taxas de juro no limiar da rentabilidade e, numa fase seguinte, através do aumento das taxas aos mesmos clientes, compensar esses sacrifícios em termos da margem financeira, de forma a recuperar as perdas iniciais. O mesmo acontece se a situação for invertida, como o que ocorre no caso de uma empresa poder estar disposta a aceitar inicialmente taxas de juro maiores se a relação prometer uma redução permanente da taxa dos empréstimos futuros.

Normalmente, as taxas de juro cobradas na concessão de crédito bancário diminuem à medida que a duração do relacionamento aumenta. A relação bancária contribui para a melhoria das condições contratuais para as empresas quando os bancos não aproveitam o monopólio informacional para aumentar os custos do financiamento bancário, visto terem em sua posse informação valiosa e privada (Matias, 2009b).

Além disso, a precisão dos bancos na previsão do comportamento das empresas e nos seus lucros futuros melhora com a relação. A duração da relação e a experiência adquirida sobre o devedor permite que os bancos reduzam a sua avaliação de risco para os empréstimos futuros, aumentando a sua predisposição para conceder mais crédito.

De acordo com Hernández-Cánovas e Martínez-Solano (2010), os bancos americanos cobram taxas de juro menores às PME com as quais mantêm relações mais duradouras ou que têm relacionamentos mais concentrados. No entanto, as relações mais longas ou mais concentradas reduzem a flexibilidade de uma empresa em mudar de banco, o que pode originar o aproveitamento dos bancos em cobrar taxas de juro mais elevadas.

A variável duração da relação entre as PME e os bancos tem maior probabilidade de facilitar o acesso ao financiamento bancário de longo prazo do que variável idade global das empresas (Cardone, Casasola e Samartín, 2005).

Por fim, a obtenção de uma boa reputação representa um recurso valioso para as empresas, defendendo esta vantagem através da escolha de projetos de baixo risco em relação a projetos de alto risco, reduzindo assim a probabilidade de incumprimento (Voordeckers e Tensie, 2006).

#### **4.3.5 - A idade e o tamanho das PME**

Segundo Hernández-Cánovas e Martínez-Solano (2010), a idade da empresa reflete a reputação que a empresa transmite abertamente ao mercado enquanto que o tamanho do devedor é inversamente proporcional à sua opacidade informacional. Assim sendo, um banco obtém mais informações e de um modo menos dispendioso com as grandes empresas ou com as empresas com que possui relações mais longas. As empresas maiores ou mais antigas têm um menor custo médio de dívida e são menos propensas a prestar garantias para a obtenção de crédito bancário. Em vez disso, em relação à idade global das PME, as empresas não têm maior probabilidade de acesso a financiamento de longo prazo devido a esta variável mas sim por causa da duração da sua relação com o banco.

#### **4.3.6 - A necessidade de garantias**

Segundo Voordeckers e Tensie (2006), a utilização de garantias é uma característica comum nos contratos de crédito entre as empresas e os bancos. No entanto, os bancos lidam de modo diferente com as empresas consoante as suas características. Uma característica que tem influência sobre a utilização de garantias pessoais é a diferença entre empresas familiares e não-familiares. No primeiro caso, os seus membros têm um portfólio pouco diversificado de investimentos, preocupando-se essencialmente com a sobrevivência da empresa a longo prazo. Esta situação provoca uma redução no risco da empresa e na volatilidade do fluxo de caixa, com o objetivo de evitar a falência. Devido a laços sociais mais fortes, as empresas familiares são mais suscetíveis do que as empresas não-familiares a oferecer garantias pessoais.

No entanto, Voordeckers e Tensie (2006) argumentam que as empresas familiares possuem um perfil de maior risco devido à falta de competência dos seus gestores, originando um aumento da probabilidade de proteção através de garantias exigidas pelo banco, para que estas possam adquirir crédito bancário. Esta probabilidade diminui quando aumenta a concorrência entre os bancos. A garantia pode desempenhar um papel disciplinador no comportamento do devedor, aumentando a probabilidade de que este não queira sentir qualquer perda pessoal. Consequentemente, uma forte proteção através de garantias origina não só melhores condições de crédito como a aprovação de mais crédito.

De acordo com Voordeckers e Tensie (2006), a necessidade de proteção com garantias é menor quando aumenta a duração da relação, já que os bancos produzem mais informações privadas sobre a qualidade da empresa. Além disso, as empresas podem compartilhar riscos com o seu banco principal através de um relacionamento de longo prazo, reduzindo a necessidade de fornecimento de garantias. No entanto, esta partilha de risco só é possível quando a flexibilidade das empresas para a mudança de banco é limitada.

As características das empresas e do relacionamento bancário parecem ser mais importantes para a necessidade de proteção através de garantias do que as características dos empréstimos e do credor. As empresas de maiores dimensões são mais propensas a oferecer uma maior proteção de garantias aos bancos. No caso da idade, o financiamento de crédito das empresas mais antigas é mais propenso a ter garantias. Em relação às PME que utilizam mais crédito comercial, estas têm uma menor probabilidade de prometerem garantias, o que indica um possível efeito de sinalização (Voordeckers e Tensie, 2006).

As pequenas empresas são mais propensas a prestar garantias pessoais enquanto as empresas mais jovens usam a riqueza pessoal dos seus proprietários com mais frequência para garantir os seus empréstimos. Além disso, é mais provável que um comportamento oportunista por parte das empresas ocorra em empréstimos mais longos do que em empréstimos de curto prazo. Por conseguinte, empréstimos de longo prazo devem ter mais probabilidade de oferecerem garantias (Hernández-Cánovas e Martínez-Solano, 2010).

Ao contrário do que seria de esperar, Voordeckers e Tensie (2006) referem que, quando os bancos operam como “banco principal” para uma empresa, muitas vezes

pedem garantias na concessão de crédito, limitando assim a capacidade da empresa para obter, no futuro, empréstimos de outros credores e reduzindo o risco de excessivo endividamento futuro. Embora nem sempre aconteça, esta atitude adotada pelos bancos representa uma estratégia para os mesmos tentarem construir uma posição de “quase-monopólio” para cada empresa, representando assim uma barreira à entrada de outros bancos.

Esta atitude pode ser incorreta, pois a confiança que os bancos depositam nas garantias pode ter um impacto negativo sobre a eficiência do mercado de crédito. Estes “bancos principais” estão bem posicionados para avaliar a viabilidade dos futuros novos projetos de investimento das empresas e o pedido de garantias provocará um desincentivo a essa avaliação, especialmente para o caso das PME, pois os bancos irão confiar em demasia nas garantias recebidas. Assim, esta proteção excessiva de garantias pode induzir os bancos a preocuparem-se menos com o risco de incumprimento, reduzindo o esforço de triagem abaixo dos níveis socialmente eficazes para uma correta seleção. No caso particular das PME, a triagem e as garantias podem até mesmo ser substitutos (Voordeckers e Tensie, 2006).

Mais recentemente, existem indícios de que a domiciliação de salários dos empregados, a abertura de contas de poupança ou a adesão a outros produtos financeiros podem reduzir a necessidade das empresas oferecerem garantias e também o custo do empréstimo (Matias, 2009b). No entanto, a probabilidade dos bancos solicitarem garantias é mais elevada no caso de apresentarem uma participação na empresa (Cardone, Casasola e Samartín, 2005).

## **5 - Análise e crítica do Estágio Curricular**

Do meu ponto de vista, a realização do Estágio Curricular possibilitou um primeiro contacto com uma instituição bancária, assumindo-se preponderante para a aquisição de conhecimentos relativos ao quotidiano de uma das vertentes do setor bancário e também na área financeira, monetária e do risco, dado que, as tarefas desempenhadas estiveram sobretudo relacionadas com a concessão de crédito às PME.

Revelou-se igualmente crucial para o desenvolvimento de aptidões tanto a nível pessoal como profissional e para a consolidação da minha formação académica, concedendo-me uma excelente oportunidade para adaptar a uma perspetiva mais prática

determinados conhecimentos adquiridos tanto a nível de 1º Ciclo, como de 2º Ciclo de estudos. Neste sentido, as unidades curriculares que mais se destacaram foram Economia Monetária e Financeira, Contabilidade Financeira I, Módulo de Informática I e II e Economia das Instituições e Sistemas Financeiros. Os conhecimentos adquiridos foram essenciais para a realização das tarefas diárias tais como a análise de balanços e demonstrações de resultados das empresas e contribuíram para uma melhor adaptação ao ambiente da instituição e aos produtos existentes de apoio às empresas.

Destaco ainda que a possibilidade de estagiar numa Direção Comercial de Empresas representou uma oportunidade importante para uma melhor compreensão do atual ambiente económico do mercado financeiro em Portugal, e da situação económica das várias empresas, bem como para o entendimento das relações entre as empresas e o banco, o que se revelou uma ajuda essencial para a compreensão do tema teórico que me propus rever.

A minha contribuição para a Direção Comercial de Empresas do Santander Totta, S.A. revelou-se importante ao nível do apoio aos gestores e na resolução das suas tarefas, bem como a organização e elaboração dos contratos PME Investe (alargamento) e PME Crescimento 2013, com a maior brevidade possível.

Em suma, esta oportunidade constituiu indubitavelmente uma preparação essencial para a minha futura inserção no mercado de trabalho, através do desenvolvimento de um grande sentido de responsabilidade e espírito crítico, bem como a capacidade de organização, autonomia, e trabalho em equipa.

## **6 - Conclusão**

O relacionamento bancário representa uma contribuição valiosa para a economia e particularmente para as PME. No entanto, as diversas abordagens sobre o tema demonstraram que ambos os intervenientes, credor e devedor, possuem características que se traduzem em vantagens e desvantagens no contrato de crédito.

O relacionamento bancário permite aos bancos uma melhor avaliação e uma monitorização mais eficiente das empresas com a consequente redução da assimetria de informação, que se assume como um elemento essencial da imperfeição dos mercados financeiros. No caso das empresas, as vantagens representam-se por uma maior probabilidade de acesso ao crédito bancário, uma melhoria das condições dos

empréstimos através de maiores montantes, menores taxas de juro e menor exigência de garantias por parte dos bancos.

Quanto às desvantagens, o relacionamento bancário pode ser prejudicial para ambos os intervenientes e para a economia, quando se verifica um aproveitamento da vantagem informacional. Por um lado, o banco pode ser incentivado a conceder mais crédito do que aquele que o verdadeiro risco da empresa permite, devido ao excesso de confiança criado pelo relacionamento estabelecido entre as partes. Por outro lado, se a empresa desenvolve uma relação exclusiva com um banco, poderá obter uma redução dos benefícios nesse relacionamento, caso o banco decida agravar as condições de crédito, fazendo uso do seu poder de monopólio informacional.

Além disso, se a empresa realizar um pedido de financiamento a outro banco e possuindo o novo banco menos informação, poderá fazer recair na empresa o pagamento de um prémio adicional, desincentivando-a à mudança.

Em suma, e após a análise das diferentes investigações apresentadas neste relatório, pode afirmar-se que, embora os autores concordem que o relacionamento bancário tem uma importância essencial, nem sempre as conclusões são convergentes, existindo vários fatores, não consensuais em relação ao benefício para os bancos e PME, responsáveis por interferir no relacionamento bancário. Além disso, é de todo importante referir que as metodologias utilizadas variam entre os autores, estando limitadas por um período temporal e uma amostra representativa de diferentes países em análise, encontrando-se sujeitas a diferenças de contexto geográfico, económico e social.

Em relação ao Estágio Curricular, a minha avaliação global foi extremamente positiva, uma vez que se revelou uma experiência importante para a minha formação académica, pessoal e profissional.



## **Bibliografia**

- Altam, Edward I.; Sabato, Gabriele (2007) Modeling credit risk for SMEs: Evidence from the US Market, *Abacus a Journal of Accounting, Finance and Business Studies*, 43(3), 332-357.
- Berger, Allen; Udell, Gregory. (2006) A more complete conceptual framework for SME finance, *Journal of Banking & Finance*, 30, 2945-2966.
- Canales, Rodrigo; Nanda, Ramana (2012) A darker side to decentralized banks: Market power and credit rationing in SME lending, *Journal of Financial Economics*, 105, 353-366.
- Cardone, Clara; Casasola, María-José; Samartín, Margarida (2005) Do Banking relationships improve credit conditions for spanish SMEs?, *Business Economics*, 6, 5-28.
- Diamond, Douglas W.; Dybvig, Philip H. (1983) Bank Runs, Deposit Insurance, and Liquidity, *The Journal of Political Economy*, 91(3), 401-419.
- Grupo Santander (2012) *Annual Report*
- Grupo Santander (2012) *Annual Review*
- Grupo Santander (2012) *Financial Report*
- Hernández-Cánovas, Ginés; Martínez-Solano, Pedro (2010) Relationship lending and SME financing in the continental European bank-based system, *Small Business Economics*, 34, 465-482.
- Jappelli, Tullio; Pagano, Marco (2002) Information sharing, lending and defaults: Cross-country evidence, *Journal of Banking & Finance*, 26, 2017-2045.
- Matias, Miguel N. (2009a) A assimetria informacional no financiamento das micro e pequenas empresas, *Revista da Câmara dos Técnicos Oficiais de Contas*, 114, 56-60
- Santander Totta SGPS (2012) *Results*, Lisboa.
- Stiglitz, Joseph; Weiss, Andrew (1981). Credit rationing in Markets with Imperfect information, *The American Economic Review*, 71(3), 393-410.
- Torre, Augusto; Pería, María S.; Schmukler, Sergio L. (2010) Bank involvement with SMEs: Beyond relationship lending, *Journal of Banking & Finance*, 34, 2280-2293.
- Voordeckers, Wim; Steijvers, Tensie (2006) Business collateral and personal commitments in SME lending, *Journal of Banking & Finance*, 30, 3067-3086.

## Lista de páginas web

Costa, Carlos da Silva (2013) “Portugal Pós-Troika: Riscos e Oportunidades – O papel da Banca no Financiamento da Economia” <http://www.bportugal.pt/pt-PT/OBancoeoEurosistema/IntervencoesPublicas/Paginas/intervpub20130530.aspx>

[31 de maio de 2013].

Grupo Santander Totta <http://www.santander.com/> [25 de março de 2013].

IAPMEI: Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação <http://www.iampmei.pt/> [20 de fevereiro de 2013].

INE: Instituto Nacional de Estatística <http://www.ine.pt/> [18 de abril de 2013].

Matias, Miguel N. (2009b) “O relacionamento bancário e o financiamento das PME:

Uma revisão da literatura” [http://globadvantage.ipleiria.pt/files/2009/03/working\\_paper-27\\_globadvantage.pdf/](http://globadvantage.ipleiria.pt/files/2009/03/working_paper-27_globadvantage.pdf/) [2 de abril de 2013].

OECD: Organisation for economic co-operation and development (2002) “Small and Medium Enterprise Outlook” [http://pintoconsulting.blog385.com/eng/wp-content/uploads/2009/04/23\\_sme\\_outlook\\_2002.pdf/](http://pintoconsulting.blog385.com/eng/wp-content/uploads/2009/04/23_sme_outlook_2002.pdf/) [1 de julho de 2013].

PME Investimentos – Sociedade de Investimento, S.A. <http://www.pmeinvestimento.pt/> [20 de fevereiro de 2013].

## Anexos

### Anexo 1 - Alargamento PME Investe – 1ª FASE

#### Tabela A.1

SPREAD A APLICAR PELO BANCO ÀS OPERAÇÕES DURANTE O PERÍODO DE ALARGAMENTO DE PRAZO

Linha / Escalão de Risco	Spread do Banco		Spread global da operação			
	Parte sem garantia mútua	Parte com garantia mútua	Cobertura SGM 50%	Cobertura SGM 60%	Cobertura SGM 65%	Cobertura SGM 75%
Micro e Pequenas Empresas	6,2500%	4,5000%	5,3750%	-	-	4,9375%
Outras PME líder	4,7500%	4,5000%	4,6250%	4,6000%	4,5875%	4,5625%
Outras Escalão A	5,2500%	4,5000%	4,8750%	4,8000%	4,7625%	4,6875%
Linhas Escalão B	5,5000%	4,5000%	5,0000%	4,9000%	4,8500%	4,7500%
Linhas Escalão C	6,2500%	4,5000%	5,3750%	5,2000%	5,1125%	4,9375%

COMISSÃO DE GARANTIA MÚTUA A APLICAR DURANTE O PERÍODO DE ALARGAMENTO DE PRAZO

Linha / Escalão de Risco	Comissão Garantia Mútua	
	Linha I e Linha II	Restantes Linhas
Micro e Pequenas Empresas	-	2,000%
Outras PME líder	0,625%	0,750%
Outras Escalão A	0,750%	0,750%
Linhas Escalão B	1,125%	1,125%
Linhas Escalão C	1,750%	1,750%

Fonte: Santander Totta, S.A.

## Anexo 2 - Alargamento PME Investe – 2ª FASE

### Tabela A.2

SPREAD A APLICAR PELO BANCO ÀS OPERAÇÕES DURANTE O PERÍODO DE ALARGAMENTO DE PRAZO  
(LIMITES MÁXIMOS)

Linha / Escalão de Risco	Spread do Banco		Spread global da operação			
	Parte sem garantia mútua	Parte com garantia mútua	Cobertura SGM 50%	Cobertura SGM 60%	Cobertura SGM 65%	Cobertura SGM 75%
Micro e Pequenas Empresas	6,125%	4,625%	5,375%	-	-	5,000%
PME líder	5,000%	4,625%	4,813%	4,775%	4,756%	4,719%
Outras Escalão A	5,375%	4,625%	5,000%	4,925%	4,888%	4,813%
Linhas Escalão B	5,625%	4,625%	5,125%	5,025%	4,975%	4,875%
Escalão C	6,125%	4,625%	5,375%	5,225%	5,150%	5,000%

COMISSÃO DE GARANTIA MÚTUA A APLICAR DURANTE O PERÍODO DE ALARGAMENTO DE PRAZO

Linha / Escalão de Risco	Comissão Garantia Mútua	
	Linha I e Linha II	Restantes Linhas
Micro e Pequenas Empresas	-	2,000%
PME líder	0,625%	0,750%
Outras Escalão A	0,750%	0,750%
Linhas Escalão B	1,125%	1,125%
Escalão C	1,750%	1,750%

Fonte: Santander Totta, S.A.

### Anexo 3 - Carta do pedido de alargamento da operação PME Investe do cliente

Empresa (Obrigatório Carta Timbrada)

NIF \_\_\_\_\_

Ao Banco Santander Totta, S.A.

.....de .....de 2011

**Assunto:** Alargamento de prazo Linha de Crédito PME Investe

Exmos. Senhores,

No âmbito do Alargamento do prazo das Linhas PME Investe, vimos pela presente solicitar o alargamento do prazo da operação de crédito / leasing (*escolher o aplicável*) contratada por esta empresa ao abrigo da Linha PME Investe I / II / III / IV / V / VI / VI -Aditamento (*escolher o aplicável indicando a linha específica – Geral / Comercio / Restauração / Micro e pequenas empresas /Sector Exportador / Turismo / Turismo Tesouraria / Turismo Habitação e no Espaço Rural / Sector Automóvel*).

Com os melhores cumprimentos,

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Representante e Carimbo da Empresa

Anexo 4 - Pedido de alteração das condições contratuais



**LINHAS PME INVESTE  
PEDIDO DE ALTERAÇÃO DAS  
CONDIÇÕES CONTRATUAIS**

EMPRÉSTIMO BANCÁRIO -   
LEASING -

N.º Empréstimo/Contrato	Cód. Balcão	N.º Conta D.O.

<b>Identificação dos:</b>	<b>N.º Cliente</b>
Mutuários	
Avalistas/Fiadores	

<b>Características Actuais</b>	<b>Taxa Juro Actual</b>
Montante Global do Empréstimo	Indexante      Spread
Montante Actual em Dívida	
Prazo Total da Operação (Meses)	
Prazo Vencido (Meses)	
Garantias Constituídas (identificação e quantificação):	

**Alteração Proposta**

Proposta	Característica
1. <input type="checkbox"/>	Alargamento do Prazo da Linha PME Investe , nos termos do normativo em vigor

<p><b>Balcão:</b> À presente data o Cliente não evidencia irregularidades ou incidentes.</p>	<p><b>Decisão Risco /Área Comercial</b></p>
<p>Assinaturas _____ Data / /</p>	<p>Assinaturas _____ Data / /</p>

BANCO SANTANDER (TOTA), S.A. - Capital Social: 50.203.814 € - C.I.F.: 46404510 - N.I.C.: 464045101 - Sede Social: Rua de Duas 119 - 1100-013 LISBOA

95T-IE-5005273 (13/02/2013)

## Anexo 5 - Ficha de análise PME Investimentos

<b>PROPOSTA DE ALARGAMENTO DE PRAZO DE OPERAÇÕES DAS LINHAS DE CRÉDITO PME INVESTE</b>	
<small>O preenchimento do presente formulário é da exclusiva responsabilidade do Banco que submete a candidatura. v. 2013.1</small>	

### Formulário

Tipo de Pedido	<input type="text"/>	N.º de operação PMEInveste	<input type="text"/>
		N.º de operação SGM**	<input type="text"/>
		<small>** até 8 dígitos numéricos -&gt; Caso indicadas, apenas n.º de SGM Liber</small>	

### Identificação da Instituição de Crédito

Banco	<input type="text"/>	Banco/Agência	<input type="text"/>
Nome do contacto	<input type="text"/>	Email	<input type="text"/>
		Telefone	<input type="text"/>
N.º processo Banco *	<input type="text"/>	<small>* preenchimento facultativo. Caso seja preenchido, será enviado nas comunicações por e-mail</small>	

### Declaração de conformidade

A Instituição de Crédito declara que a operação proposta não se encontra em situação de incumprimento nos termos das condições fixadas nos Protocolos que regulam as Linhas de Crédito PME Investe e disposições emitidas pela Entidade Gestora sobre incumprimentos e que não foi objecto de reestruturação	<input type="button" value="Sim"/>
--	------------------------------------

### Dados da Empresa Beneficiária

N.º Identificação Fiscal	<input type="text"/>	Nome ou designação social	<input type="text"/>
--------------------------	----------------------	---------------------------	----------------------

### Aprovações Prévias de Alargamento de Prazo

Data aprovação IC	<input type="text"/>	Data aprovação SGM	<input type="text"/>
-------------------	----------------------	--------------------	----------------------

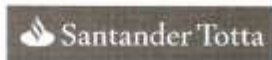
### Validação de dados

NIF válido	<input type="checkbox"/>	Sim	Data aprovação SGM	<input type="checkbox"/>	Sim
Formulário completamente preenchido	<input type="checkbox"/>	Falso	Data aprovação IC	<input type="checkbox"/>	Falso

### Alargamento de Prazo de Operações das Linhas de Crédito PME Investe

Por favor, corrigir as situações sinalizadas antes de enviar

## Anexo 6 - Carta de comunicação da decisão da aprovação ao cliente



À  
Nome  
Morada  
Localidade  
Código Postal

Localidade, dd / mm / aaaa

Empréstimo n.º      Data:

Assunto: Alargamento do prazo operação ao abrigo da Linha de crédito PME Investe-

Exmo(s) Senhor(es)

Serve a presente para comunicar que a proposta de alargamento do prazo pelo período de 12 meses do empréstimo acima referenciado, solicitada por V.Exa(s) foi aprovada pelo Banco Santander Totta, pela PME Investimentos / FINOVA e SGM

O referido alargamento do prazo, é de 12 meses, com produção de efeitos a partir do início do trimestre em que ocorre a contratação do alargamento de prazo,

Durante o período de alargamento de prazo não há lugar a quaisquer reembolsos de capital, ficando os juros a Cargo do Mutuário.

Os financiamentos que beneficiam deste alargamento de prazo não poderão ser alterados, com exceção do referido alargamento de prazo, designadamente quanto ao prazo, condições de reembolso e taxa de juro e comissões de garantia mútua aplicáveis, sob pena de caducidade da bonificação inicialmente atribuída, uma vez que, findo o alargamento de prazo o beneficiário retoma as condições acordadas previamente, nomeadamente no que se refere a prazo, condições de reembolso, taxa de juro e comissões de garantia mútua.

Ficamos ao dispor para qualquer esclarecimento adicional.

Com os melhores cumprimentos,

\_\_\_\_\_  
Nome e Função de quem assina

**Certificação de Recepção** - Em representação da Empresa acima identificada, declaro ter recebido o original do presente documento.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Representante e Carimbo da Empresa

PARISIANA/ASOCIATITA S.A. - Capital Social: 606.711.269€ - C.I.C. Lisboa e Alentejo N.º 30532 - N.º de Registo Comercial: 17481 - N.º de Registo Tributário: 17481

BST-IE-50005252 (110830)



**Anexo 7** - PME Crescimento 2013: Spread e Comissão de Garantia Mútua (limites máximos)

**Tabela A.7**

Linha Especifica		Spread do Banco		
		Parte sem garantia mútua	Parte com garantia mútua	Spread global da operação (1)
Micro e Pequenas Empresas		6,375%	3,500%	4,219%
Geral	PME líder	4,375%	3,500%	3,938%
	Outras empresas:			
	Escalação A	5,000%	3,500%	4,250%
	Escalação B	5,375%	3,500%	4,438%
	Escalação C	6,375%	3,500%	4,938%

(1) Considerando 75% de cobertura de Garantia Mútua na Linha Micro e Pequenas Empresas e 50% na Linha Geral

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



**Anexo 9** - Carta do pedido de financiamento da operação PME Crescimento 2013 do cliente

*Empresa (carta timbrada)*  
*NIF*  
*Morada*

Ao:  
**Banco Santander Totta, SA**  
Direcção Comercial Empresas Coimbra  
Coimbra

Coimbra, 27 de Março de 2013

**Assunto:** Linha Crédito PME Crescimento

Exmos. Senhores,

Vimos pela presente solicitar a concessão de financiamento ao abrigo do Protocolo da Linha de Crédito PME Crescimento 2013 Geral, no montante de € \_\_\_\_, pelo prazo de \_\_\_\_anos, com / sem carência e com a finalidade de reforçar o fundo de maneiolo e os capitais permanentes da empresa.

Com os nossos melhores cumprimentos,

---

Assinatura do representante e Carimbo da Empresa

## Anexo 10 - Declaração de Compromisso da Empresa Beneficiária

**LINHA DE CRÉDITO PME CRESCIMENTO 2013**  
**Linha Geral - Dotação Geral**  
**Declarações de Compromisso da Empresa Beneficiária**

Versão 1.1

---

**Da Empresa Beneficiária**

A empresa declara:

Não integrar um grupo empresarial cuja faturação consolidada seja superior a 75 milhões de euros

Não ter incidentes não regularizados junto do Banco

Que se compromete a manter a situação regularizada perante a Administração Fiscal e a Segurança Social, à data de contratação

Que não se encontra em situação de dificuldade caracterizada nos seguintes termos:

- Sociedade de responsabilidade limitada: (i) passivo Capital Próprio inferior a metade do Capital Social e (ii) ter perdido mais de um quarto do Capital Social nesse exercício económico (Resultado Líquido negativo e superior em termos absolutos a um quarto do Capital Social), condições aplicáveis a empresas que tenham iniciado atividade há mais de 3 anos;
- Sociedade em que pelo menos alguns dos sócios têm responsabilidade limitada relativamente ao capital da empresa (nomeadamente Empresa em Nome Individual e Sociedade em Nome Coletivo): (i) passivo Capital Próprio inferior a metade dos Capitais Próprios do ano anterior e (ii) ter perdido mais de um quarto do Capital Próprio nesse exercício económico (Resultado Líquido negativo e superior em termos absolutos a um quarto do Capital Próprio do ano anterior), condições aplicáveis a empresas que tenham iniciado atividade há mais de 3 anos;
- Outras as condições para ser objeto de um processo de falência ou de insolvência

---

**Da Operação de Financiamento**

A empresa declara que a operação de financiamento:

Não se destina à reestruturação financeira e/ou à constituição de crédito vivo

Não se destina à liquidação ou substituição de forma de dívida ou dívida de financiamentos anteriormente acordados com o Banco, exceto os eventualmente concluídos, há menos de 3 meses, para regularização de dívidas à Administração Fiscal e à Segurança Social, até um total máximo de 30% da operação de crédito a contratar no âmbito da Linha

Não se destina à aquisição de ativos financeiros, imóveis, bens em estado de uso e valores líquidos que não assumam o caráter de "meio de produção"

Apenas aplicável a empresas dos setores primários, agricultura, produção primária silvicultura, indústrias extractivas:  
 Não se destina à aquisição de ativos financeiros, bens em estado de uso e valores líquidos que não assumam o caráter de "meio de produção"

Apenas aplicável a empresas de transporte rodoviário de mercadorias por conta de terceiros:  
 Não se destina à aquisição de veículos de transporte rodoviário de mercadorias

Será aplicável em atividades enquadráveis constantes da Lista de CAE's divulgada pela Entidade Gestora da Linha de Crédito PME Crescimento

Não se destina a atividades relacionadas com a exportação para países terceiros ou Estados-Membros, nomeadamente a criação e funcionamento de redes de distribuição

Data: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Empresa Beneficiária

Nota: A presente Declaração deverá ser datada, carimbada e assinada com abnegação benevolente  
 A emissão da presente Declaração não dispensa da entrega junto do Banco de toda a documentação que permita a verificação das condições que são passíveis de verificação documental

Linha de Crédito PME Crescimento, o apoio da FMECVA às empresas  
 Fundo garantido para PME Investimentos

# Anexo 11 - Ficha de análise PME Investimentos

**Ficha Técnica para recolha de elementos destinados ao enquadramento das operações**

**Linha de Crédito PME Crescimento 2013 - Linha Geral**

**Dotação Geral**

O preenchimento do presente formulário é da exclusiva responsabilidade do Banco que submete a candidatura. v. 1.2013

---

**Formulário**

Tipo de pedido  <-- N.º de operação PME Crescimento\*  <--  
\* Apenas para Alteração do Formulário e Pedido de devolução

**Identificação da Instituição de Crédito**

Banco  <-- Balcão/Agência  <--  
 Nome do contacto  <-- Email  <-- Telefone  <--  
 N.º processo Banco \*\*  <-- N.º de operação SGM \*\*  <--  
\*\* preenchimento facultativo. Caso seja preenchido, será enviado nas comunicações por e-mail \*\* até 8 dígitos numéricos -> Caso sindicadas, apenas n.º de SGM Líder

**Declaração de conformidade com o Protocolo**

A Instituição de Crédito declara que a operação proposta está de acordo com as condições de enquadramento fixadas no Protocolo referente à Linha de Crédito PME Crescimento e que manterá em arquivo a documentação necessária à validação das mesmas  <--

**Dados da Empresa Beneficiária**

N.º Identificação Fiscal  <-- Nome ou designação social  <--  
 Morada (Sede Social)  <-- C. Postal  <--  
 Localidade  <-- Concelho  <--  
 Email  <-- Telefone  <--  
 Website  <-- Fax  <--  
 Forma jurídica  <-- Data de constituição  <-- Data início actividade  <--  
 Matriculada sob n.º  <-- de Conservatória do Registo Comercial de  <--  
 CAE principal da Empresa (Dec Lei 381/2007)  <-- Designação da CAE  <--  
 CAE secundária da Empresa onde será aplicado o financiamento (Dec Lei 381/2007)  <-- Designação da CAE  <--  
 Dimensão da empresa  <--  
 Capital Próprio n  <-- Capital Próprio n-1  <-- Ano de referência  <--  
 Capital Social n  <-- % do capital social da empresa detido: - por mulheres  <-- - por instituições < 25 anos  <--  
 Resultado Líquido n  <--  
 Volume negócios n  <-- N.º trabalhadores: - Actual  <-- - Final de 2013  <--

**Classe de Risco de empresa**

(transcrever valores constantes da ficha das SGM)

Net Debt  <--

EBITDA  <--

Capital Próprio Ajustado  <--

Ativo Líquido Ajustado  <--

Classe de Risco de empresa  <--

**Aplicação do Financiamento**

(estrutura indicativa)

1. Ativo Fixo  <--

2. Fundo de Manuseio  <--

3. Financiamento intercalar para regularização de dívidas perante Administração Fiscal e Segurança Social  <--

4. Total (1+2+3)  <-- 0,00

**Caracterização da Operação**

Taxa Euribor a 3 meses  <-- Metodologia de cálculo de juros escolhida pelo promotor  <--  
 Montante total da operação  <-- Spread médio da operação  <-- Tipo de operação  <--  
 Montante da garantia mútua  <-- Comissão de garantia  <-- 0,00%  
 Prazo da operação (meses)  <-- Período de carência capital (meses)  <-- Prorrogação Prazo de Utilização (+)  <-- meses  
 Data aprovação IC  <-- Data de decisão SGM  <-- SGM  <--  
 Data pedido financiamento do cliente da candidatura  <--  
 Outras Garantias  <--

## Anexo 12 - Carta aprovação Operação PME Crescimento



Nome da Unidade de Negócio  
Morada  
Localidade  
0000-000 Designação Postal

**Nome do Cliente**  
Morada  
Localidade  
0000-000 Designação Postal

[Local], [data(dia do mês do ano)]

**Assunto:** Linha de crédito PME\_Crescimento  
Empréstimo n.º

Exmos. Senhores,

Serve a presente para comunicar que a proposta de empréstimo acima referenciada solicitada por V. Exa(s) foi aprovada pelo Banco Santander Totta, SA e mereceu enquadramento pelas PME Investimentos / FINOVA e na SGM na Linha de Crédito PME Crescimento nas seguintes condições:

Montante aprovado: Euro

Prazo: meses.

Carência: meses

O financiamento aprovado beneficiará da bonificação da Comissão de Garantia de % sobre o montante garantido de Euro , correspondente a um apoio global ao abrigo dos auxílios de *minimis*, atribuído pelo FINOVA através da PME Investimentos no montante de Euro .

Ficamos ao dispor para qualquer esclarecimento adicional.

Com os nossos melhores cumprimentos,

**BANCO SANTANDER TOTTA S.A.**

\_\_\_\_\_  
Nome e Função de quem assina

\_\_\_\_\_  
Certificação de Recepção - Em representação da Empresa acima identificada, declaro ter recebido o original do presente documento

BST-IE-5000487 (120123)



# Anexo 13 - Proposta de adesão ao serviço NetBanco Empresas Condições Particulares



## PROPOSTA DE ADESÃO AO SERVIÇO NETBANCO EMPRESAS CONDIÇÕES PARTICULARES

Data	Balcão (Cód. / Desig.)	Cod. Gestor
------	------------------------	-------------

### Informação Interna

Tipo Proposta de Adesão <sup>(1)</sup>  NOVA  ALTERAÇÃO

### Dados do Cliente

Nome / Denominação

(Inserir todos os n. de Cliente)

Nº Cliente \_\_\_\_\_ NIF / NPC \_\_\_\_\_

Morada \_\_\_\_\_

Localidade \_\_\_\_\_ Cód. Postal \_\_\_\_\_

Telefone 1 \_\_\_\_\_ Telefone 2 \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

Representantes Legais \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

LIMITE MÁXIMO DIÁRIO A MOVIMENTAR PELA EMPRESA (EUR) <sup>(2)</sup>  \_\_\_\_\_  Só Consultas  
(limite diário em EUR)

### Dados dos Utilizadores

#### Quadro 1

ALTERA	UTILIZADORES	TELEFONE	E-MAIL	TIPO <sup>(3)</sup>
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Ca <input type="checkbox"/> Mo A				CONS <input type="checkbox"/> MOV <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Ca <input type="checkbox"/> Mo B				CONS <input type="checkbox"/> MOV <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Ca <input type="checkbox"/> Mo C				CONS <input type="checkbox"/> MOV <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Ca <input type="checkbox"/> Mo D				CONS <input type="checkbox"/> MOV <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Ca <input type="checkbox"/> Mo E				CONS <input type="checkbox"/> MOV <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Ca <input type="checkbox"/> Mo F				CONS <input type="checkbox"/> MOV <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Ca <input type="checkbox"/> Mo G				CONS <input type="checkbox"/> MOV <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Ca <input type="checkbox"/> Mo H				CONS <input type="checkbox"/> MOV <input type="checkbox"/>

### Identificação das Contas e Permissões de Acesso por Utilizador

#### Quadro 2

ALTERA <sup>(4)</sup>	CONTA PRINCIPAL - NIB
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Ca <input type="checkbox"/> 1	
ALTERA	CONTAS ASSOCIADAS - NIB (Não preencha se quiser associar todas as contas)
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Ca <input type="checkbox"/> 2	
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Ca <input type="checkbox"/> 3	
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Ca <input type="checkbox"/> 4	
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Ca <input type="checkbox"/> 5	
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Ca <input type="checkbox"/> 6	
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Ca <input type="checkbox"/> 7	
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Ca <input type="checkbox"/> 8	
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Ca	ASSOCIAR TODAS AS CONTAS <sup>(5)</sup>

<sup>(1)</sup> NOVA: Estas Condições Particulares substituem integralmente quaisquer outras contratadas anteriormente.  
ALTERAÇÃO: Preencher exclusivamente os campos Dados do Cliente, Dados dos Utilizadores, Identificação das Contas e Permissões de Acesso por Utilizador, o Utilizador ou a Conta a que se aplica a ALTERAÇÃO, e o campo a alterar; indique em cada caso se se trata de um Aditamento (Ad), de um Cancelamento (Ca) ou de uma Modificação (Mo), marcando com X o campo respectivo.

<sup>(2)</sup> Caso pretenda movimentar fundos, deverá inscrever um montante adequado às necessidades reais da(s) Empresa(s) aderente(s). Selecione a opção "Só Consultas" se não tiver lugar a movimentação de capital.

<sup>(3)</sup> Assinale com X: CONS: Se Utilizador só pode efectuar consultas; MOV: Se Utilizador pode efectuar consultas e movimentos nas contas (independentemente do número de assinaturas necessário para a sua movimentação).

<sup>(4)</sup> Assinale com X as contas a que cada Utilizador tem acesso. No caso de ALTERAÇÃO, identifique sempre, no Quadro 1, o(s) Utilizador(es) a que esta se aplica.

<sup>(5)</sup> Assinale com um X se pretender associar todas as contas DO que terá no Banco; neste caso, não preencha o NIB das Contas Associadas, mas preencha sempre o NIB da Conta Base - nesta conta será debitada a mensalidade por conta da utilização da aplicação, correspondente aquela que, a cada momento se encontra em vigor no preço do Banco.

Assinaturas dos Representantes Legais  
(Conforme Ficha de Assinaturas)

Procuradores do Banco  
(Assinatura / Nº Procuração)

SANTANDER TOTTAS S.A. - Capital Social: 100.000.000,00 € - NIF: 500031111 - Sede Social: Rua do Operário, 11 - 1100-001 LISBOA

BIST-CE-50003111 (02/01/2013)

# Anexo 14 - Anexo 1 às Condições Particulares



## NETBANCO EMPRESAS ANEXO 1 ÀS CONDIÇÕES PARTICULARES CONJUNTOS DE OPERAÇÕES PERMITIDAS AO UTILIZADOR E RESPECTIVOS LIMITES POR CONTA

### Dados do Cliente

Nome / Denominação

(Inserir todos os n. de Cliente)

Nº Cliente

NIF / NPC

### Definição de Limites e Perfis por Utilizador e por Conta

#### Quadro 1

Alteração	UTILIZADORES	Cod. Perfil Utiliz. (1)	CONTAS (2)																	
			TODAS		1		2		3		4		5		6		7		8	
			C	M	Limite (2)	C	M	Limite	C	M	Limite	C	M	Limite	C	M	Limite	C	M	Limite
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Mo																				
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Mo																				
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Mo																				
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Mo																				
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Mo																				
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Mo																				
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Mo																				
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Mo																				
N.º ASSINATURAS QUE OBRIGAM AS CONTAS (4)																				

### Conjunto de Operações Permitidas por Utilizador – Código e Descrição

Cod	Descrição
1	Acesso a todas operações
2	Só consultas de saldos e movimentos
3	Só Pagamentos, Lotes e Aplicações*
4	Só Pagamentos, Lotes e Cartões*
5	Só Pagamentos e Lotes*
6	Só Pagamentos, Aplicações e Cartões*
7	Só Pagamentos e Aplicações*
8	Só Pagamentos e Cartões*
9	Só Pagamentos*
10	Só Lotes, Aplicações e Cartões*
11	Só Lotes e Aplicações*
12	Só Lotes e Cartões*
13	Só Lotes*

#### Notas:

- (1) Deverá escolher um, e só um dos "Conjuntos de Operações" por utilizador para a totalidade das contas a operar no NetBanco Empresas, ou por conta.
- (2) Para cada Conjunto de Operações, e para cada conta, deverá assinalar com um "C", ou um "M", consoante o Utilizador possa, respectivamente efectuar apenas operações de Consulta ou também Movimentar fundos. Neste último caso, deverá indicar o limite máximo a que o Utilizador se encontra autorizado a movimentar.
- (3) As Condições de Utilização, definidas na Proposta de Adesão - Condições Particulares, prevalecem sempre sobre qualquer definição que com elas não seja compatível, definida neste Anexo 1.
- (4) Indica o número de assinaturas necessário para movimentar uma conta. Assinale as contas a que cada Utilizador tem acesso, independentemente de este ter poder de consulta ou movimentação. Assinalar com "S" sempre que o respectivo utilizador deva assinar sozinho. Poderá ainda assinalar com a letra "P" sempre que o utilizador deve estar presente em todas as assinaturas, na(s) conta(s) respectiva(s).

\* Este perfil permite ainda a visualização das páginas referentes à consultas de Património, Crédito e Cheques.

#### Operações:

- Entende-se por **Lotes** cada uma das operações referentes a: Pagamentos, Cheques a Fornecedor, Débitos Directos, Cobranças, Estrangeiro e Confirming.
- Os **Pagamentos**, compreendem todo o conjunto de Transferências possíveis através do NetBanco Empresas, isto é, transferências entre contas à ordem nacionais e internacionais, Pagamentos de Serviços, Contas Caucionadas, Operações Documentárias e Garantias.
- As **Aplicações** representam o conjunto de operações que envolvem títulos mobiliários e Depósitos a Prazo bem como Fundos de Investimento.
- Os **Cartões** integram o conjunto de operações que permitem a consulta de informação referente aos Cartões titulados pela Empresa, bem como ao pagamento dos respectivos Cartões.
- As operações de **Saldos e Movimentos** permitem consultar Contas à Ordem, Cheque, Offshore, IBOS, Ordens Emitidas e Recebidas; MT940; Extracto SWIFT e Cash Management.

Em caso de necessidade futura de modificação das condições definidas neste documento, **será necessário o preenchimento de nova proposta**, desta vez na versão de Alteração.

Assinaturas dos Representantes Legais  
(Conforme Ficha de Assinaturas)

Procuradores do Banco  
(Assinatura / Nº Procuração)



## Anexo 15 - Receção do cartão matriz



### NETBANCO EMPRESAS RECEPÇÃO DE CARTÃO MATRIZ

---

#### Dados do Cliente

---

Eu, \_\_\_\_\_ (Utilizador),  
Contribuinte Fiscal n.º \_\_\_\_\_, em nome e por conta da Empresa  
\_\_\_\_\_ (Cliente), com o  
NIF \_\_\_\_\_, N.º Cliente \_\_\_\_\_, declaro que me foi entregue um cartão matriz,  
em envelope fechado, identificado no exterior com o número \_\_\_\_\_.

Este Cartão Matriz, após a sua activação pelo Banco, permite-me efectuar operações na aplicação denominada NetBanco Empresas.  
O perfil de acesso foi definido previamente pelo Cliente, nos termos disponibilizados pelo Banco.

---

#### Notas Informativas

---

O Cartão Matriz atribuído, é pessoal, secreto e intransmissível, sendo da inteira responsabilidade do Utilizador, e do Cliente, qualquer uso que dele venha a ser feito.

O Banco, em momento algum irá solicitar mais do que 3 dígitos do seu cartão matriz por operação.

Recomendamos que guarde sempre o cartão consigo para que possa efectuar todas as operações com a máxima segurança.

A perda ou o furto do cartão matriz deverá ser comunicada de imediato ao Banco Santander Totta de modo a evitar uma eventual utilização abusiva por terceiros e para que possa ser substituído o mais rapidamente possível. Nesta eventualidade, deverá entrar em contacto com o seu Balcão ou com o HelpDesk Empresas (Telef: 217 807 130).

\_\_\_\_\_ (Local), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

---

Assinatura do Utilizador  
(Conforme Ficha de Assinaturas ou Documento de Identificação)

---

Carimbo da Pessoa Colectiva, Qualidade e Assinaturas dos  
Representantes Legais  
(Conforme Ficha de Assinaturas)

---

Conferência do Banco  
(Assinatura/N.º Empregado)

# Anexo 16 - Condições gerais contrato de prestação de serviço NetBanco Empresas



## Condições Gerais Contrato de Prestação de Serviço NetBanco Empresas

1º Estes termos e condições regulam o serviço prestado pelo Banco ao Cliente, serviço esse denominado NETBANCO EMPRESAS.

2º O NETBANCO EMPRESA S é um serviço de banca electrónica através da internet, ou de outro meio de comunicação alternativo que o Banco venha a disponibilizar, mediante o qual o Banco possibilita ao Cliente o acesso às suas contas e lhe permite efectuar consultas e operações bancárias.

3º Para aceder ao NETBANCO EMPRESAS o Cliente autoriza, desde já, que a(s) conta(s) indicada(s), nas Condições Particulares, ou em documentos contratuais complementares, açelles pelo Banco Santander Totta, esta(s) incluída(s) e ligada(s) ao Sistema de Banca Electrónica.

4º Para aceder a este serviço, o Banco poderá disponibilizar um equipamento específico com as especificações adequadas para o efeito, que, segundo o acordado com o Banco será adquirido pelo Cliente a Terceiros ou directamente facultado pelo Banco.

5º O Cliente será responsável pela instalação, manutenção e assistência do equipamento, bem como de todo aquele que se venha a mostrar necessário para atestar a este serviço.

6º No caso de existir algum equipamento facultado ao Cliente ou instalado pelo Banco, de acordo com o referido na cláusula 4ª, o Banco procederá à realização de todos os testes e experiências necessários ou úteis para assegurar a funcionalidade do equipamento bem como do acesso, podendo o Banco exercer esta faculdade em qualquer momento durante a vigência do presente Contrato, não sendo, contudo, imputável ao Banco qualquer responsabilidade no âmbito desta faculdade.

7º O Banco não responde por qualquer deficiência verificada na transmissão das ordens emanadas do Cliente exceto se lhes tiver dado causa.

8º No caso de o Cliente ser uma pessoa colectiva, caberá aos seus Representantes a gestão dos Utilizadores do NETBANCO EMPRESAS e a definição de quais as funções a que cada um poderá ter acesso, sendo da sua inteira responsabilidade e risco a comunicação dos códigos de acesso.

9º Verificadas as condições do seu acesso, o Cliente poderá efectuar as operações de consulta ou movimento que a cada momento sejam disponibilizadas pelo serviço NETBANCO EMPRESAS.

10º O Banco facultará ao Cliente ou à(s) pessoa(s) por ele indicadas nas Condições Particulares do presente contrato, o(s) Código(s) de acesso e autorização de operações que a cada momento sejam os exigidos pelo Banco Santander Totta para a utilização do NETBANCO EMPRESAS. Qualquer um destes Códigos é pessoal e intransmissível.

11º Cada Utilizador autorizado disporá de códigos, de acordo com o sistema de assinatura de operações que a cada momento sejam os exigidos pelo Banco Santander Totta, para assinar operações no serviço NETBANCO EMPRESAS.

12º O Banco disponibiliza uma Ajuda Online, em suporte físico ou digital, que servirá como manual de utilizador do NETBANCO EMPRESAS.

13º O Cliente compromete-se a fazer um uso prudente do serviço NETBANCO EMPRESAS e a respeitar o previsto na referida Ajuda Online, em especial, no que a Recomendações de Segurança diga respeito, não sendo da responsabilidade do Banco quaisquer usos indevidos que tenham sido originados na utilização indevida ou não salvaguardada dos equipamentos do Cliente que directa, quer remotamente.

14º Em caso de suspeita de que qualquer dos códigos de acesso indicados na cláusula 10ª, terem sido transmitidos ou serem do conhecimento de Terceiros, contra vontade do Cliente, obriga-se o Cliente a comunicar a ocorrência imediatamente ao Banco, pelo meio mais rápido ao seu dispor, confirmando-o por escrito no prazo 48 horas para a morada indicada nas Condições Particulares.

Caso se verifique alguma ocorrência indicada no ponto supra, o Cliente obriga-se a ativar de imediato os seus códigos de acesso, bem como o de todos os utilizadores do NETBANCO EMPRESAS. Caso não seja possível esta alteração, o Cliente deverá solicitar ao Banco Santander Totta o seu cancelamento confirmando-o, por escrito no prazo 48 horas para a morada indicada nas Condições Particulares.

15º O Cliente assume a responsabilidade por todos os prejuízos sofridos e causados pela inadequada ou indevida utilização, bem como de inexistência das salvaguardas necessárias à protecção integral do seu equipamento de acesso ao serviço, e, confidencialidade dos códigos de acesso e sistema de segurança para assinatura de operações, devendo adoptar as medidas necessárias e suficientes para assegurar a segurança dos referidos códigos. De igual modo, o Cliente obriga-se a exigir dos utilizadores nomeados para utilização do NETBANCO EMPRESAS que também estes cumpram as obrigações constantes desta cláusula.

16º O Banco obriga-se, salvo motivo de ordem técnica, a impedir o acesso ao serviço NETBANCO EMPRESAS através da utilização dos códigos do Cliente, após a recepção da referida comunicação escrita.

17º Existem funcionalidades disponíveis no NETBANCO EMPRESAS que incidem sobre produtos, cuja utilização exige a contratação prévia com o Banco. Estas funcionalidades só estarão acessíveis aos Clientes que tenham previamente celebrado os respectivos contratos com o Banco.

18º O Banco Santander Totta reserva-se o direito de suspender o acesso ao NETBANCO EMPRESAS, ou a indisponibilizar serviços ou operações,

sempre que sejam identificados indícios de irregularidades ou seja relevante afectar operações de manutenção, segurança ou implementação de melhorias de carácter funcional ou tecnológico.

19º As instruções transmitidas via NETBANCO EMPRESAS em dias bancários não úteis, ou após a hora limite indicada na página de funcionalidade, produto ou serviço a que respeitam, serão consideradas como tendo sido ordenadas no dia útil seguinte.

20º Para os serviços ora disponibilizados pelo Banco, o Cliente pagará uma comissão de adesão ao serviço, ou uma mensalidade fixa, de acordo com o preço em vigor no Banco a cada momento. O Cliente pagará também o custo aplicável de cada uma das operações realizadas nos termos do contrato que celebre, e também de acordo com o preço em vigor no Banco a cada momento.

21º Caso nada em contrário seja indicado nas Condições Particulares, o Cliente aceita expressamente que os extractos de movimentos e notas de lançamento efectuados lhe sejam disponibilizados em formato digital.

22º As comissões e custos ora acordados são devidos nos termos constantes das Condições Particulares do serviço NETBANCO EMPRESAS, efectuando-se o seu pagamento, bem como o pagamento de todas as demais quantias que forem devidas por virtude da celebração deste Contrato, por débito da conta do Cliente indicadas como CONTA PRINCIPAL, que este se obriga a ter devidamente provisionadas para o efeito, ficando desde já o Banco autorizado a proceder nas devidas datas, a essas movimentações sem dependência de qualquer aviso.

23º É expressamente visado ao Cliente desde a sua posição contratual neste contrato, seja a que título for, sem prévio consentimento expresso do Banco.

24º O Banco poderá rejeitar qualquer ordem ou instruções enviadas pelo Cliente ao abrigo do presente contrato, nomeadamente nos seguintes casos:

- Quando não cumpram os requisitos formais exigidos neste Contrato ou na Lei;
- Quando o Cliente incumpra qualquer das obrigações contratuais com a celebração deste Contrato;
- Quando ocorra qualquer uma das causas de vencimento antecipado previstas no presente Contrato ou na Lei;
- Sem prejuízo das demais faculdades que legal ou contratualmente lhe cabem, poderá o Banco resolver unilateralmente o presente Contrato e considerar imediatamente vencidas todas as obrigações e responsabilidades dele emergentes, quando ocorrer qualquer das seguintes circunstâncias:
- Esteja vencida e não cumprida qualquer obrigação do Cliente seja ela emergente do presente Contrato ou não;
- Esteja em outro contra o Cliente qualquer execução, arresto, penhora, acção de recuperação ou outra providência que implique limitações à livre disponibilidade do bens;
- Esteja em dívida pelo Cliente qualquer quantia ao Fisco, Segurança Social ou Instituto de Formação Profissional.

25º São de conta do Cliente todas as despesas emergentes da celebração e da execução do presente Contrato.

27º As comunicações e notificações entre as partes poderão ter lugar através de qualquer meio escrito, para o domicílio destas, indicado nas Condições Particulares deste Contrato, devendo obrigatoriamente existir a assinatura de duas ou tantas as pessoas quantas as que obrigam cada uma das partes.

28º O presente Contrato tem o seu início na data indicada nas Condições Particulares e é celebrado sem prazo, podendo qualquer uma das partes denunciá-lo, através de comunicação escrita dirigida à outra parte, com antecedência de 15 dias.

29º Em caso de denúncia do Contrato, o Cliente obriga-se a devolver ao Banco todo o material que eventualmente lhe tenha sido entregue por via deste Contrato, sem prejuízo do Banco impedir o acesso a este serviço.

30º Em caso de denúncia do Contrato, todas as operações pendentes serão realizadas.

31º O Banco pode promover o registo das ordens dadas através deste serviço e conservar o mesmo pelo tempo que entender.

32º Para dirimir qualquer questão emergente do presente Contrato foram estipulados, com a renúncia expressa a qualquer outro, os fóros descritos nas Condições Gerais de Abertura de Conta.

33º O Banco Santander Totta reserva-se o direito de modificar o conteúdo ou teor das Cláusulas do presente contrato de serviço NETBANCO EMPRESAS. Na eventualidade de ser necessário a realização de alterações, o Banco Santander Totta deverá comunicar esta sua intenção aos titulares da Conta com o prazo de antecedência de um mês a contar da sua entrada em vigor, ou sempre que a Lei o permita em prazo inferior. No caso dos acessos Grupados ao NETBANCO EMPRESAS (acessos a mais de um Cliente com os mesmos códigos) será informado o Cliente Principal constante das Condições Particulares ou outro documento contratual açelles pelo Banco. Caso não concorde com a modificação comunicada, o Cliente poderá resolver o contrato até ao dia útil anterior à data da entrada pelo Banco Santander Totta para entrada em vigor da modificação em causa.

34º Caso as condições de acesso do Cliente determinem a possibilidade de efectuar a movimentação de fundos através do NETBANCO EMPRESAS, este obriga-se a definir um limite máximo diário de operações de acordo com as necessidades reais da(s) Empresa(s) aderente(s).

BIST-CE-50003114 (02/01/2013)

Carimbo da Pessoa Colectiva, Qualidade e Assinaturas dos Representantes Legais (Conforme Ficha de Assinaturas)

Procuradores do Banco (Assinatura / Nº Procuração)

# Anexo 17 - Formulário de Pedido de Cartão Refeição



## FORMULÁRIO DE PEDIDO DE CARTÃO REFEIÇÃO (Documento Interno)

Balcão \_\_\_\_\_ Designação \_\_\_\_\_

### 1. Dados da Empresa

N.º Cliente: \_\_\_\_\_

Designação Social: \_\_\_\_\_

Nome a gravar no Cartão: \_\_\_\_\_  
*(preencher conforme campo "Nome Cartão" insendo na operativa CL02)*

N.º de Pessoa Colectiva: \_\_\_\_\_

N.º de Colaboradores aderentes ao Cartão Refeição: \_\_\_\_\_

Valor do Subsídio de Alimentação (valor em Euros)

- Mínimo	_____	<i>(opção 1 – preencher com valor médio; opção 2 – preencher com valor mínimo e máximo)</i>
- Médio	_____	
- Máximo	_____	

### 2. Dados de Conta

N.º da Conta de Depósitos à Ordem de suporte: \_\_\_\_\_

Protocolo de Acordo para Pagamentos da Conta D.O.

- Novo	<input type="checkbox"/>	<i>(marcar com "X" a opção a considerar)</i>
- Existente	<input type="checkbox"/>	

N.º da Conta Cartão Refeição da Empresa aberta: \_\_\_\_\_

Valor da Comissão de Carregamento (%): \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Conferência Banco

\_\_\_\_\_  
*(Assinatura / N.º Empregado)*

BANCO SANTANDER TOTTA S.A.

BST-IE-60005962 (18/02/2013)