

André Filipe Araújo Costa

Relacionamento bancário e custos de financiamento

Relatório de estágio apresentado à Faculdade de Economia Universidade de Coimbra para
cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão

Julho / 2018



UNIVERSIDADE DE COIMBRA



• U C •

FEUC FACULDADE DE ECONOMIA
UNIVERSIDADE DE COIMBRA

André Filipe Araújo Costa

Relacionamento bancário e custo de financiamento

Relatório de estágio de Mestrado em Gestão apresentado à
Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra para obtenção
do grau de Mestre

Orientador: Prof. Dr. Paulo Miguel Marques Gama Gonçalves.

Coimbra, 2018

AGRADECIMENTOS

De alguns anos para cá fui ganhando interesse em trabalhar na área da Gestão, por conseguinte, a vontade de evoluir e ganhar mais conhecimentos, provocou uma tomada de decisão: ingressar numa formação que estou perto de concluir, o Mestrado em Gestão.

Tudo começou na Licenciatura em Administração público-privada, á qual conclui com sucesso em julho de 2016. Neste 1º ciclo de estudos do Ensino Superior, tive o privilégio de poder ganhar conhecimentos em diversas áreas: Direito, Economia, Gestão, entre outras. Contudo, os principais motivos para ter tomado a decisão já referida, têm a ver com a crescente motivação em perceber como funciona os processos negociais entre os altos cargos das empresas e como é que isto interliga-se de forma eficiente com todo o mundo empresarial e restantes instituições que envolvem os mais diversos mercados económicos, financeiros, entre outros. A capacidade de assumir as responsabilidades, a liderança, a inovação e o empreendedorismo são caraterísticas que me fascinam e estão integradas nas mais variadas áreas que envolvem uma ciência abrangente e em constante evolução, isto é, a Gestão.

No presente mestrado, e antes de ingressar no estágio que recentemente terminei, tive de obter aprovação em 13 unidades curriculares, divididas em dois anos letivos. Para isso, tive que ser cada vez mais exigente comigo mesmo e obter um apoio fundamental a nível pessoal e profissional, até porque muitas vezes foi difícil definir prioridades e conseguir responder da melhor forma a todas as situações que estavam a convergir no mesmo momento. A nível pessoal, foi fantástico o apoio que recebi dos meus pais, da minha irmã e do meu cunhado. Proporcionaram-me todas as condições para que o meu foco e/ou a minha preocupação estivessem apenas relacionadas com o meu percurso académico.

Tão ou ainda mais importante foi também o apoio psicológico prestado por eles em todos os momentos, salientando-se os mais complicados, em que a ajuda dos mesmos tornou-se fundamental. Importa ainda salientar a disponibilidade prestada por todos os meus amigos e colegas de curso em tudo aquilo que precisei ao longo do tempo.

A nível profissional, tenho que destacar todos os colegas com que trabalhei na DCE e ainda o chefe de equipa, o tutor de estágio, o Dr. João Reis. Pretendo realçar toda a colaboração, a paciência, as ferramentas disponibilizadas e toda a experiência/conhecimentos transmitidos ao longo de 5 meses de estágio. Normalmente, o início de uma atividade profissional é complicado, mas graças a todas estas pessoas que acabei de referir, a integração ocorreu de forma célere, tranquila e sem pressões. Destaco ainda a facilidade com que me deixaram sempre à vontade para colocar questões e/ou dúvidas e a forma como as mesmas foram sempre ultrapassadas devido a esta razão.

Por último, mas tão importante como todos os restantes, o meu orientador de estágio, o professor Paulo Miguel Marques Gama Gonçalves. Embora já o conhecesse através da frequência das aulas da unidade curricular de Finanças empresariais no ano letivo anterior, as recomendações do mesmo durante a preparação deste relatório vieram fazer jus às competências anteriormente reconhecidas e foram, sem dúvida, enriquecedoras para a tentativa de chegada à perfeição da referida prova académica. A valiosa experiência, disponibilidade, simpatia e conhecimentos técnicos, foram essenciais para que conseguisse concluir este relatório.

RESUMO

É importante para as Pequenas e Médias Empresas (PME's) perceber que tipo de relacionamento bancário proporciona custos de financiamento mais baixos, e se é mais benéfico estabelecer uma relação com apenas um banco ou múltiplas relações bancárias. Se por um lado empresas que formam múltiplas relações bancárias têm acesso a uma maior oferta de crédito, por outro, as empresas que se financiam junto de apenas um banco podem estabelecer uma relação de maior confiança com a instituição financeira. Para além disto, dadas as conhecidas insuficiências da informação contabilística nas PME, o relacionamento bancário tem vindo a assumir um papel primordial no processo de avaliação do risco de crédito bancário.

Para além da revisão de literatura sobre relacionamento bancário, é objetivo deste relatório apresentar o Banco Santander, S.A., em particular a Direção Comercial de Empresas de Aveiro, entidade de acolhimento do estágio, descrever as tarefas que realizei e proceder a uma avaliação crítica do estágio.

Durante o estágio, desenvolvi tarefas relacionadas essencialmente com os procedimentos de concessão de crédito às PME no âmbito de programas de incentivo ao investimento, crescimento e sustentabilidade.

Como tal, apresento uma revisão da literatura referente a diversas questões que envolvem a relação entre os bancos e as empresas, como por exemplo: as assimetrias de informação, a opacidade informacional das PME, bem como dos fatores que influenciam a concessão de crédito.

Com o estudo efetuado, concluo que existe uma relação inversa entre o número de relações bancárias e os custos de financiamento. Na ótica das empresas, quanto mais crescerem no número de relações, mais baixas serão as taxas de juro que terão de suportar, logo o acesso ao crédito será também mais facilitado.

Palavras-chave: Relação bancária; Pequena e Média Empresa; investimento; assimetrias de informação; concessão de crédito.

ABSTRACT

It is important for SMEs to see what type of banking relationship provides lower financing costs, and whether it is more beneficial to establish a relationship with only one bank or multiple banking relationships. If on the one hand companies that form multiple banking relationships have access to a greater supply of credit, on the other hand, companies that finance themselves with only one bank can establish a more reliable relationship with the financial institution. In addition, given the well-known weaknesses in accounting information in SMEs, banking relationships have assumed a key role in the process of evaluating bank credit risk.

In addition to the review of the literature on banking relationships, the purpose of this report is to present Banco Santander, SA, in particular the Commercial Directorate of Companies of Aveiro, entity hosting the internship, describing the tasks that I performed and carrying out a critical evaluation of the internship.

During the internship, I developed tasks related essentially to the procedures for granting loans to SMEs within the framework of programs to encourage investment, growth and sustainability.

As such, I present a review of the literature on several issues involving the relationship between banks and companies, such as information asymmetries, information opacity of SMEs as well as factors that influence the granting of credit.

With the study carried out, I conclude that there is an inverse relationship between the number of banking relationships and the financing costs. From the perspective of companies, the more they grow in the number of relationships, the lower the interest rates they will have to bear, thus access to credit will also be facilitated.

Keywords: Bank Relationship; Small and Medium Enterprise; investment; asymmetries of information; credit grant

ÍNDICE

CAPÍTULO 1

INTRODUÇÃO.....	1
-----------------	---

CAPÍTULO 2

APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE DE ESTÁGIO

2.1 BREVE HISTÓRIA DO BANCO SANTANDER	6
2.2. BREVE HISTORIAL EM PORTUGAL	8
2.3. DIREÇÃO COMERCIAL DE EMPRESAS DO BANCO SANTANDER, EM AVEIRO	10

CAPÍTULO 3

DESCRIÇÃO DAS TAREFAS DO ESTÁGIO

3.1. TAREFAS DE ACOMPANHAMENTO DIÁRIO	17
3.2 TAREFAS PONTUAIS.....	21

CAPÍTULO 4

REVISÃO DE LITERATURA – RELAÇÕES BANCÁRIAS

4.1. TIPOS E CARATERÍSTICAS DO RELACIONAMENTO BANCÁRIO	31
4.2. DETERMINANTES DA RELAÇÃO BANCÁRIA	35
4.3. A REALIDADE PORTUGUESA	37
4.4. O CUSTO DE FINANCIAMENTO E A RELAÇÃO BANCÁRIA.....	39

CAPÍTULO 5

CONCLUSÃO.....	41
BIBLIOGRAFIA	45
ANEXOS.....	49

CAPÍTULO 1

INTRODUÇÃO

Capítulo 1 - Introdução

O presente relatório surge na sequência da realização do estágio curricular para a conclusão do Mestrado em Gestão pela Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra. O estágio decorreu entre 1 de fevereiro de 2018 e 27 de Junho de 2018, na Direção Comercial de Empresas (DCE) do Banco Santander S.A. (BST), uma DCE que trabalha com empresas com faturação igual ou superior a 3 milhões de euros por ano, sediadas no distrito de Aveiro. A unidade curricular Estágio tem como objetivos: facultar a aplicação prática e o desenvolvimento de conhecimentos obtidos na frequência do mestrado. No âmbito da DCE, o plano de estágio contempla as seguintes metas: conhecer a atividade e abrangência funcional e geográfica de uma DCE; conhecer as funções de um gestor de empresas; acompanhar as ações internas do gestor; participar nas tarefas internas da DCE; acompanhar as ações comerciais do gestor e, acompanhar a dinâmica de grupo da equipa e da sua gestão. As tarefas que realizei estão envolvidas com a área administrativa e financeira do banco, diretamente decorrentes da atividade do mesmo. Saliento os pedidos de emissão de cartões de crédito, a criação de ficha de cliente em sistema, pedidos de emissão de contratos, elaboração de fichas de aprovação de condições especiais para clientes, entre muitas outras. Em suma, desempenhei todas as atividades no centro de empresas do banco, localizado na Avenida Lourenço Peixinho, em Aveiro.

As assimetrias de informação, os custos de agência e os custos de transação perfazem um conjunto de causas que legitima o surgimento das relações bancárias, e que motiva os bancos a serem intermediários financeiros das empresas. Atualmente, no âmbito das PME's, as relações bancárias são essenciais na formação de laços de confiança entre a empresa e o banco, sobretudo, permite às empresas a cedência de informação privada ao banco, ficando este na "obrigação" de melhorar as condições de financiamento e aumentar as disponibilidades de crédito. No decorrer deste relatório pretendo dar resposta às seguintes questões: Em Portugal, é mais vantajoso para a empresa investir numa relação de exclusividade ou em múltiplas relações bancárias? E em relação ao banco? Será que para o banco é mais rentável um maior compromisso que significa uma maior dependência de uma empresa ou é preferível uma maior carteira de crédito com um conjunto alargado de empresas?

Capítulo 1 - Introdução

De forma a encontrar resposta para as questões apresentadas anteriormente, os principais objetivos do trabalho passam por, identificar as vantagens e desvantagens associadas ao financiamento de uma empresa com apenas um banco, perceber qual o tipo de relação que as PME's portuguesas mais estabelecem com as instituições bancárias, se uma relação de exclusividade ou se múltiplas relações bancárias e ainda, identificar qual a relação que mais se adequa ao panorama das empresas portuguesas.

A relação de confiança que se estabelece entre banco e empresa é parte essencial na obtenção de crédito por parte das empresas, no sentido em que melhora as suas condições de financiamento e aumenta as disponibilidades de crédito. Contudo, os problemas de informação assimétrica colocam sérios entraves ao financiamento das empresas. Ao não serem capazes de avaliar na totalidade os riscos inerentes à empresa, devido à falta de informação, os investidores externos podem não conceder financiamento a projetos que apresentam taxas de rentabilidades elevadas. Uma das soluções apresentadas para este problema consiste na criação de relações bancárias aprofundadas, que aumentam a confiança que o banco deposita na empresa, uma vez que esta está mais disposta a partilhar informação privada com a instituição financeira, para que esta possua um maior conhecimento acerca dos projetos e problemas da empresa. A flexibilidade inerente ao relacionamento bancário pode originar efeitos perversos sobre os incentivos, *a priori*, junto da empresa (*soft budgeting problem*), dado o incumprimento do serviço da dívida não ser penalizado pelo banco. Simultaneamente, o financiamento bancário proporciona ao banco um monopólio informacional que tem associado um problema de retenção (*hold-up problem*), dado que a informação privada que o banco obtém leva a empresa a ficar capturada informacionalmente, tornando-a muito mais dependente do banco que a financia.

Capítulo 1 - Introdução

O relatório está estruturado da seguinte forma: no capítulo 1, Introdução, faço uma breve apresentação sobre a entidade de estágio, uma descrição dos objetivos desta e ainda uma explicação sobre o sector do banco onde estagiei. No capítulo 2, apresento a entidade de acolhimento, o Banco Santander S.A. No capítulo 3, descrevo as tarefas de estágio dividindo-as em dois grupos: acompanhamento diário e esporádicas. Já no capítulo 4, elaboro uma revisão da literatura à qual serão analisadas as vantagens e desvantagens das relações singulares e múltiplas, assim como, uma reflexão/resposta às questões e objetivos já aqui descritos. Por conseguinte, e ainda neste capítulo, apresento os resultados da reflexão realizada. Por último, no capítulo 5, seguem-se as considerações finais relativamente ao estágio realizado, a análise crítica sobre o mesmo e as conclusões retiradas do desenvolvimento teórico que aqui se apresenta.

CAPÍTULO 2

APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE DE ESTÁGIO

Neste capítulo apresento a entidade de estágio, ou seja, o Banco Santander. Inicialmente, escrevo sobre o banco, isto é, marcos históricos mais relevantes, dados estatísticos e ainda alguns dos resultados dos últimos anos. Por último, abordo um dos departamentos do Banco onde efetivamente estagiei, ou seja, a Direção Comercial de Empresas de Aveiro. Aqui, faço referência ao que este departamento faz e ainda apresento alguns dos produtos mais comercializados.

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 Portugal, o Banco Santander Totta S.A. foi fundado em 1988, e é atualmente o terceiro maior banco (o segundo é o Millennium BCP e o primeiro, é a Caixa Geral de Depósitos, banco público).

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. ¹

¹ Informação disponível em

https://www.santander.com/cs/sgs/Satellite/CFWCSancomQP01/pt_PT/Corporativo/A-Proposito-do-Grupo/Mais-de-um-seculo-de-historia/2017.html

Capítulo 2 – Apresentação da entidade de estágio

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.² Para terminar, em 2017, o Banco Santander adquiriu o Banco Popular após sua resolução por parte das autoridades europeias e espanholas. Esta aquisição tem um sólido enquadramento estratégico e de negócio para o Grupo Santander, além de agregar valor para seus clientes e acionistas. A juntar a este acontecimento, destaco a aquisição do negócio do Deutsche Bank na Polónia e a integração no banco de varejo do Citibank na Argentina.

Em 2017, o banco Santander definiu uma estratégia de evolução para uma marca com mais foco no cliente, mais moderna e digital, sustentável e comprometida com a sociedade. O posicionamento de marca gira em torno da ideia de “o progresso está no dia a dia”. A evolução do patrocínio desportivo global responde a essa estratégia: o BST iniciou uma nova etapa na “UEFA Champions League”, a maior competição europeia de clubes. A chama, presente no logotipo desde 1986, reflete o compromisso com o progresso e foi inspirada no fogo e o que seu descobrimento representou para a evolução humana. Em 7 de junho de 2017, o Banco Santander adquiriu o Banco Popular após sua resolução por parte das autoridades europeias e espanholas. Esta aquisição tem um sólido enquadramento estratégico e de negócio para o Grupo Santander, além de agregar valor para seus clientes e acionistas.

Esta operação permitiu a estabilização financeira do Banco Popular, que voltou a operar normalmente após a grande saída de depósitos, sem afetar a estabilidade do sistema financeiro e sem ajuda pública.

O Banco Santander e 40 universidades lançaram, em outubro do ano anterior, o “Santander X”, maior plataforma do mundo para fomentar o empreendedorismo universitário. Consiste em uma rede na qual universidades e empreendedores de todo o mundo poderão colaborar, compartilhar ideias e conhecimentos, além de atrair investimentos.

² Informação disponível em www.santander.com . Acedido em: 30-03-2018.

Capítulo 2 – Apresentação da entidade de estágio

Em abril, o Santander Rio incorporou à sua rede o banco de varejo que adquiriu da filial do Citibank N.A. na Argentina. Após a integração, conta com 482 agências, mais de 3,34 milhões de clientes pessoa física, 288.000 clientes PME e 1.300 empresas corporativas.

O Grupo Santander fechou um acordo para adquirir o negócio de banco comercial e privado do Deutsche Bank na Polónia. Esta operação reforça o Bank Zachodni WBK (filial do Grupo Santander) como terceira entidade financeira da Polónia. Espera-se que esta operação gere um retorno sobre o investimento de 15% em 2021 e tenha um impacto positivo sobre o lucro por ação do Santander.

2.2. BREVE HISTORIAL EM PORTUGAL

O Santander é um banco de referência no sector financeiro nacional, com uma ampla base de clientes e cerca de 600 balcões distribuídos por todo o país. A atividade do Santander Totta, centrada na banca comercial, prossegue uma estratégia de proximidade ao cliente, privilegiando a oferta de produtos e serviços inovadores, a melhoria contínua da qualidade de serviço, a captação, retenção e satisfação de clientes, a captação e retenção de talentos, a gestão prudente de riscos e uma procura permanente de maior eficiência através da excelência operativa com base em tecnologia de vanguarda.

A presença do Grupo Santander em Portugal remonta a 1988, ano em que foi adquirida uma participação acionista de cerca de 10% no Banco de Comércio e Indústria (BCI), aumentada por via de uma OPA para 78%, em 1993, data em que foi também constituído o Banco Santander de Negócios Portugal (BSNP).

Em Abril de 2000, na sequência de acordo formalizado com o Sr. António Champalimaud e com a Caixa Geral de Depósitos, o Grupo Santander adquiriu o controlo do Banco Totta (que por sua vez detinha o Crédito Predial Português).³

Em 2007, deu-se lugar à integração de todas as marcas comerciais, numa única marca comercial Santander Totta.

³ Informação disponível em: https://pt.portal.santandertrade.com/descubra-o-santander?actualiser_id_banque=oui&id_banque=41

Capítulo 2 – Apresentação da entidade de estágio

Já neste ano de 2018, a marca Totta deixa de figurar aos balcões daquele que se tornou num dos maiores bancos privados portugueses. António Vieira Monteiro, presidente da filial portuguesa, confirmou-o com a seguinte declaração “O banco em Portugal assumirá progressivamente esta nova imagem e a prazo prevê-se que o Banco Santander Totta evoluirá para Banco Santander Portugal ⁴ . Embora a designação social passe a Santander Portugal, nos balcões a marca aparecerá apenas como Santander.

O Santander Totta tem como **missão** *Contribuir para o desenvolvimento das pessoas e das empresas, através de uma visão que assente em Ser o melhor Banco comercial, ganhando a confiança e lealdades dos Colaboradores, Clientes, Acionistas e Sociedade e que cresce em quota de mercado.* Para isso adotou uma Cultura Corporativa que visa tornar o Banco mais: **Simples, Próximo e Justo.** ⁵

De acordo com o Comunicado de Imprensa sobre os Resultados em 2017, o Banco Santander em Portugal, alcançou os seguintes números: o crédito subiu 25,0%, ascendendo a 41,4 mil milhões de euros, com aumentos de 12,7% no crédito a particulares e de 45,3% no crédito a empresas. A carteira de crédito do ex-banco Popular Portugal, no montante de 6,1 mil milhões de euros, contribuiu para o aumento do peso relativo do segmento de Empresas. No âmbito das linhas de financiamento para PME (linhas PME Investe, Crescimento e Capitalizar), o Banco Santander concedeu cerca de 3,9 mil milhões de euros até ao final de 2017, correspondente a uma quota de mercado de 22,5%. Os recursos de clientes totalizaram 36,7 mil milhões de euros, equivalente a uma subida de 15,2% (aumentos de 13,7% em depósitos e de 25,4% em recursos fora de balanço). As **comissões** aumentaram 8,3% em relação a dezembro de 2016, traduzindo a maior fidelização e transacionalidade dos clientes. Por seu turno, a **margem financeira** diminuiu 4,8%.

⁴ Informação disponível em: <https://www.publico.pt/2018/03/23/economia/noticia/santander-abandona-marca-totta-e-assume-portugal-1807766>

⁵ Informação disponível em: https://www.santander.com/cs/sgs/Satellite/CFWCSancomQP01/es_ES/Corporativo/Acerca-del-Grupo/Modelo-de-crecimiento-sostenible.html?leng=pt_PT

Por último, no final de 2017, a Santander Totta, SGPS alcançou um resultado líquido de 436,3 milhões de euros, o que representa um acréscimo de 10,3% em relação a 2016. A evolução positiva do resultado líquido reflete a **descida dos custos operacionais** e das dotações de **provisões para crédito**, que compensam a diminuição de **4,1%** no **produto bancário** (Comunicado de Imprensa sobre Resultados 2017).

2.3. DIREÇÃO COMERCIAL DE EMPRESAS DO BANCO SANTANDER, EM AVEIRO

Nos tempos que correm, assistimos a um grande investimento por parte dos bancos em criar centros de empresas por todo o país, preocupando-se cada vez mais com os dividendos que dessas relações poderão retirar e ainda com os incentivos que as empresas deverão fazer numa perspetiva empreendedora para o futuro.

As Direções Comerciais de Empresas do Banco Santander têm como objetivo proporcionar, crédito e outros serviços ao setor empresarial, mais precisamente a todas as empresas que tenham um volume de negócios igual ou superior a 3 milhões de euros por ano.

Após uma conversa informal com o diretor comercial, Dr. João Reis, ganhei um maior conhecimento sobre o que é uma DCE. Assim, numa perspetiva macro, qualquer DCE do país trabalha para desenvolver a economia local, que, de forma indireta irá influenciar também o desenvolvimento da economia nacional, numa relação de interdependência. Independentemente dos segmentos de mercado para qual trabalha, a DCE estará sempre mais focada e/ou dependente do segmento que prevalece no distrito à qual está inserida. Assim, o próprio contexto local determinará a forma de atuação no apoio às PME's. Este departamento do banco funciona como intermediário financeiro, captando/agregando recursos para depois apoiar as empresas através dos financiamentos necessários num determinado momento. Este apoio é bastante diferenciado, contemplando: investimentos, antecipação de receitas, antecipação de pagamentos, internacionalização, necessidades de fundo de maneio, necessidades de tesouraria, entre outros.

Perante este cenário, a responsabilidade é enorme, visto que envolve diversos *stakeholders*. Para além do progresso económico/social já referenciado, importa satisfazer os clientes numa ótica de constante melhoria e na criação de uma relação de confiança, baseado na ética, transparência e respeito mútuo. Por outro lado, e a nível interno, têm que apresentar rentabilidade perante os acionistas e à Direção Regional da zona do país

Capítulo 2 – Apresentação da entidade de estágio

em que estão inseridas. E por último, mas não menos importante, existe um compromisso de atrair e reter os melhores colaboradores para garantir sucesso e sustentabilidade do negócio.

No centro de empresas de Aveiro, cada gestor tem uma determinada carteira de clientes, à qual está em contacto permanente com estes no sentido de averiguar as necessidades de cada um e depois disponibilizar o produto bancário que melhor possa satisfazer os mesmos. Quanto aos assistentes, cada um ocupa-se de fazer um trabalho auxiliar a um conjunto de dois gestores apenas, um trabalho administrativo/operacional no que diz respeito a contratos, negócios e gestão de contas dos clientes incluídos na carteira de cada gestor com qual trabalham, respetivamente.

Posto isto, e no que diz respeito, em concreto, ao local onde estagiei, a DCE de Aveiro é composta por:

- 5 Gestores: Alexandrina Couto, Sandra Machado, Liliana Conceição, Pedro Silva e Pedro Carvalho;
- 3 Assistentes: Marco Santos, Lara Lopes, Cláudia Alão;
- 1 Diretor Comercial: João Reis.

Todos estes elementos tiveram formação no Ensino Superior, uns concluíram a Licenciatura em Gestão de Empresas, outros em Economia e ainda há quem tivesse estado também numa Licenciatura em Gestão. Com a experiência de cada um destes a trabalhar na banca, juntamente com a competência naquilo que a área financeira compreende, assim como, na forma de estabelecer boas relações com os clientes, na capacidade negocial, e ainda na compreensão/tratamento de tudo o que diz respeito a elementos jurídico - económicos e financeiros, torna-se mais acessível atingir os objetivos propostos, sejam estes individuais ou coletivos (i.e., do próprio banco). Para além das funções já referidas, e em jeito de conclusão, cada gestor tem a função de acompanhar diariamente as atividades das empresas e a sua situação económica, assim como as condições de mercado e consequentemente, todos os produtos que, naquele momento, possam servir da melhor forma cada um dos seus clientes.

Capítulo 2 – Apresentação da entidade de estágio

A terminar, importa realçar que a Direção Comercial de Empresas de Aveiro trabalha com cerca de 400 PME's, distribuídas pelos 13 dos 19 concelhos deste distrito. Os restantes (assim como as suas áreas adjacentes) estão envolvidos com a DCE de S. João da Madeira, o outro centro de empresas da região de Aveiro.

No âmbito de uma DCE são comercializados um conjunto vasto de produtos financeiros. Como exemplo, destaco os seguintes:

No segmento do Negócio Internacional existe:

- **Crédito documentário à importação.** Trata-se de uma garantia de pagamento ou de aceite do Banco Emitente (Banco do Importador), por conta e ordem do seu Cliente (Importador), ao beneficiário do crédito documentário (Exportador), desde que cumpridos todos os termos e condições da carta de crédito respetiva. (Fonte: Circular 270-2005, Anexo 2);
- **Remessas documentárias de importação.** Trata-se de instruções recebidas de Bancos Estrangeiros ou diretamente de Exportadores não residentes, para cobrança de documentos junto de uma Empresa em Portugal. (Fonte: Circular 22-2006, Anexo 1);
- **Remessas de exportação.** Trata-se de uma operação pela qual um Exportador (Vendedor) encarrega o seu Banco de enviar documentos (financeiros e/ou comerciais) a um Banco na praça do Importador (Comprador), que os entregará contra pagamento ou aceite. (Fonte: Circular 22-2006, Anexo 2);
- **Crédito documentário de exportação.** É uma garantia de pagamento ou de aceite do Banco Emitente (Banco do Importador), por conta e ordem do seu Cliente (Importador), ao beneficiário do crédito documentário (Exportador), desde que cumpridos todos os termos e condições da carta de crédito respetiva. (Fonte: Circular 270-2005, Anexo 1);

Já em termos nacionais, são comercializados os seguintes produtos:

- **Abertura de conta de Depósitos à Ordem.** Constitui a primeira etapa de qualquer cliente empresa e/ou particular que pretenda negociar um outro produto do Santander, porque a conta DO é necessária para se efetuar os débitos/créditos necessários nos negócios realizados. Inicialmente, a relação de confiança com o Banco é estabelecida a partir do momento em que se solicita a abertura de uma conta de depósitos à ordem.
- **Linhas Capitalizar.** As Linhas Capitalizar são consideradas os mútuos essenciais no negócio de uma Direção comercial de Empresas visto que engloba montantes bastante assinaláveis e por isso, têm um peso muito relevante nos objetivos de crédito a alcançar durante o ano. Com o objetivo de continuar a dinamizar o crescimento e o apoio ao segmento das empresas e facilitar o acesso ao mercado financeiro em condições mais favoráveis, o IAPMEI, a PME-Investimentos e as Sociedades de Garantia Mútua (SGM), celebraram em janeiro de 2017, protocolo com as principais Instituições financeiras, em que o Santander foi um dos subscritores, com vista ao lançamento da Linha de Crédito Capitalizar. Os apoios públicos à linha Capitalizar são concedidos ao abrigo do regime comunitário de auxílios de *minimis*, que impõe limites de subvenção às empresas.
- **Papel Comercial.** Trata-se os valores mobiliários de natureza monetária representativos de dívida emitidos, por prazo inferior a um ano, pelas: Sociedades Comerciais ou Civis sob a forma comercial, Cooperativas, Empresas Públicas, demais pessoas coletivas de direito público ou privado. O objetivo destes títulos de dívida é financiar a curto prazo as empresas que necessitam de “cash” no imediato, para fazer face às suas necessidades de tesouraria e/ou de fundo de maneio.
- **Confirming.** O *confirming* é um produto financeiro que inclui um sistema de Gestão Integrada de Pagamento a Fornecedores que inclui antecipação do pagamento e serviço de gestão de fornecedores com formalização fácil e rápida. Destina-se a empresas com faturas sobre Fornecedores com PMP superior a 30 dias e inferior a 180 dias e que pretendam uma gestão profissional de pagamentos a fornecedores.
- **Conta Corrente Caucionada.** Define-se como um crédito de apoio à tesouraria concedido sobre a forma de limite de crédito que é colocado à disposição do cliente

e que este poderá utilizar de uma só vez, ou por tranches. Quando efetuar amortizações (movimento a crédito da conta corrente), o montante amortizado volta a ficar disponível. Caso o cliente tenha disponibilidade de capital, pode ir efetuando entregas para a conta corrente, diminuindo assim o saldo devedor, sobre o qual está a pagar juros. Se o cliente utilizar toda a verba, pagará os juros sobre a ela inerentes; se utilizar apenas parte da verba, pagará os juros correspondentes a essa parte e poderá ser cobrada uma comissão de imobilização, pelo montante não utilizado. A juntar a esta, poderão ser ainda cobradas, a comissão de abertura e a comissão de renovação.

- **Cartões.** O Banco Santander comercializa diversos tipos de cartões, entre os quais: cartões de crédito, de débito e ainda os pré-pagos. Os cartões de crédito permitem ao aderente levantar dinheiro e efetuar pagamentos, cujo custo só liquidará posteriormente. Já quanto aos cartões de débito caracterizam-se por serem cartões pessoais e intransmissíveis associados a uma conta bancária que permite ao titular levantar fundos através das Caixas Automáticas, bem como realizar outras operações. Por último, os cartões pré-pagos, concretamente os cartões de refeição são cartões equiparáveis a vales de refeição emitidos pelo Santander, a pedido de um Cliente empresa, a favor de um seu Colaborador (portador do cartão) devidamente registado junto do Banco.⁶

⁶ **Fonte:** Esta informação encontra-se disponível em diversas circulares do Banco Santander.

CAPÍTULO 3

DESCRIÇÃO DAS TAREFAS DO ESTÁGIO

Capítulo 3 – Descrição das tarefas do estágio

Neste capítulo apresento as tarefas que fiz durante o período de estágio. Logo de seguida, descrevo cada uma das atividades e explico os objetivos e a autonomia com que executei cada uma destas. Durante o estágio que realizei na Direção Comercial de empresas do Banco Santander em Aveiro, realizei diversas tarefas inerentes à própria atividade bancária, outras com o sistema de organização/procedimento interno e outras que em nada estavam relacionadas com as anteriores, mas era trabalho que estava envolvido com uma melhor organização das tarefas e do funcionamento do banco num todo (**exemplo**: arquivo de documentos em dossiers de cada empresa). Assim, em relação às atividades decorrentes da própria atividade bancária, resolvi agrupar as tarefas que desempenhei em 2 grupos: **acompanhamento diário** e **pontuais**. De seguida, descrevo os procedimentos em que colaborei, explicando também com que a autonomia participei nos mesmos.

Lista de atividades desempenhadas:

Acompanhamento Diário	Pontuais
Atualização e elaboração de pendências;	Criação de fichas de cliente em sistema;
Distribuição de mapas de controlo diário;	Manutenções de conta;
Pedidos de circularização de saldos;	Pedidos de certificação patrimonial;
Colocação de documentos no portal documental;	Acompanhamento do processo de candidatura das empresas ao estatuto “PME Líder”;
Retirar os relatórios financeiros ou completos de empresas, através do portal “Informa”.	Elaboração de PI’s (Ficha de Aprovação de Condições Especiais de Preço).
-----	Pedidos de emissão de cartões de crédito, pré-pagos, de refeição e de débito;
-----	Alteração de cartas sobre aditamentos contratuais a propor aos clientes (ex: comissões);
-----	Pedidos de centralização de determinado cliente no Banco de Portugal;
-----	Criação/alteração de propostas;
-----	Adesão/alteração ao Netbanco.

3.1. TAREFAS DE ACOMPANHAMENTO DIÁRIO

- **Atualização e elaboração de pendências**

Tal como já tinha referido, executei algumas tarefas com o propósito de melhorar a coordenação e a organização do trabalho de cada pessoa que trabalha no Banco. Assim, as pendências representam uma lista de tarefas que os gestores, os seus assistentes ou inclusive o diretor comercial têm que fazer a curto médio prazo. No que diz respeito à base de dados em Excel, estão agrupadas da seguinte forma: gestor, data da próxima ação, tipo de operação, seguimento (pessoa que irá realizar a próxima ação), e ainda o status (concluída ou aberta). Quanto às “pendências físicas”, estão em tabuleiros correspondentes ao tipo de tarefa em causa, ao momento em que o processo está pendente, e ainda quanto à prioridade de resolução de cada caso. Cada processo está devidamente acompanhado com uma folha denominada de “Pendência”, que incorpora justamente os elementos acima mencionados. Todos os dias de manhã tinha que imprimir a base de dados do Excel com a correspondente listagem de atividades para serem desenvolvidas no dia e entregar aos gestores/assistentes para darem o devido seguimento ao processo. No final do dia entregavam-me essa mesma base de dados impressa em papel com as datas das próximas ações, de seguida, tinha que atualizar a mesma no ficheiro Excel do computador e ainda cada uma das pendências físicas correspondentes a esse dia em concreto. Embora fosse mais habitual fazer uma atualização diária, em algumas situações os próprios gestores ou até mesmo os seus assistentes solicitavam-me a abertura de pendências com os referidos elementos previamente definidos e comunicados por eles. Todas estas tarefas foram desempenhadas de forma autónoma, sem prejuízo, da colaboração intrínseca dos gestores/assistentes que na sua responsabilidade de desenvolverem os processos teriam sempre que me informar das datas futuras para atualizarem cada um destes.

- **Distribuição de mapas de controlo diário**

Outra das tarefas rotineiras a ser executada logo de manhã no início de cada dia de trabalho era a distribuição de mapas de controlo diário. Tinha a responsabilidade de os imprimir e entregar a cada gestor, assistente e ainda ao diretor comercial. Como é previsível, os mapas a entregar eram diferentes consoante o destinatário que os iria receber. Aos assistentes, interessava sobretudo, conhecer a listagem de clientes com recibos SEPA a aguardar cobrança, ou seja, clientes do Banco que tinham pagamentos de serviços/produtos a realizar perante fornecedores até determinada hora do dia mas que não tinham saldo disponível para o fazer (situação que tinha que ser regularizada com urgência). Por outro lado, os mapas que entregava a cada gestor estavam relacionados com as variações de crédito e de saldos das contas de cada cliente da respetiva carteira. Já em relação ao diretor comercial, um dos mapas a ser entregue estava relacionado com os movimentos superiores a determinado montante com o motivo desse mesmo movimento. Para além disso, eram entregues as variações de crédito de todos os clientes e ainda, o mapa das variações do volume de negócios, isto é, os recursos e o crédito, indicando a posição da DCE no final do dia anterior. No início, contei com a colaboração do assistente Marco Santos, porém, e com o decorrer do estágio, comecei a efetuar a distribuição de forma completamente autónoma. Em suma, os mapas a serem distribuídos eram: “contas com saldo devedor”; “recibos alvos de cobrança”; “variações da carteira de crédito por gestor” (atualização feita até ao término do anterior); “mapa de incumprimentos”; “listagem de movimentos nas contas das empresas superiores a x valor” (também atualizadas com referência ao dia anterior), entre outros.

- **Pedidos de circularização de saldos**

Os pedidos de circularização de saldos correspondem a uma minuta que as empresas enviam para DCE a solicitar o apuramento de saldos em diversas rúbricas, com o objetivo de, posteriormente, uma determinada consultora proceder à revisão das demonstrações financeiras. Nesta atividade, procurava o número de conta DO do respetivo cliente no terminal financeiro e registava-o na minuta. Logo de seguida, certificava se a minuta estava devidamente assinada por quem estava obrigado a fazê-lo (ou seja, a administração), e

caso estivesse tudo correto, colocava um carimbo a certificar as assinaturas. Seguidamente, digitalizava a mesma minuta e enviava-a em anexo numa mensagem de correio eletrónico para o Gabinete de Apoio do Banco Santander. Após o envio dessa mensagem, ficava a aguardar resposta por parte do mesmo. Quando a resposta era informar que o pedido tinha sido processado e a conta DO do cliente tinha sido debitada então, a tarefa estava devidamente concluída e poderia arquivar em dossier essa resposta em conjunto com a minuta enviada pelo cliente. A colaboração que recebia nesta tarefa estava relacionada apenas com a rúbrica do gestor na minuta e, por vezes, a certificação das assinaturas por este. Significa isto que a autonomia era praticamente total.

- **Colocação de documentos no Portal documental.**

Tal como o nome assim indica, esta tarefa circunscreve-se à disponibilização de informações económico-financeiras (ex: relatórios de contas, balanços, balancetes), contratos, entre outros, numa plataforma em que todos os departamentos do Banco poderão ter acesso. É uma espécie de arquivo virtual em que o colaborador do Banco consegue ter acesso a qualquer informação sobre determinada empresa de uma forma célere, cómoda e bastante acessível. Nesta atividade só tinha que entrar na página interna “Partenon”, i.e., no Portal do Gestor, e atendendo ao cliente em causa, entrar com o NPC ou com o número de cliente, preencher os campos respetivos para detalhar o documento e fazer “upload” do mesmo na referida plataforma. Esta tarefa era executada com total autonomia.

- **Retirar relatórios financeiros e/ou completos das empresas**

Através da página da Internet, “Informa”, descarregava e/ou imprimia os relatórios financeiros e/ou completos das empresas solicitadas pelos gestores e/ou pelo diretor comercial. A Informa D&B é a empresa que, em Portugal e Espanha, lidera a oferta de informação e conhecimento sobre o tecido empresarial, ajudando a fundamentar as decisões de negócio dos seus clientes, há mais de 100 anos. A base de dados empresarial da Informa D&B é a mais utilizada em Portugal servindo mais de 619 mil utilizadores através das duas marcas “INFORMA” e “eInforma”. 95 % das entidades bancárias, 45 % das grandes

Capítulo 3 – Descrição das tarefas do estágio

empresas e 21 % das PME portuguesas são clientes ativos da Informa D&B, que consultam anualmente mais de três milhões de relatórios sobre empresas.⁷

O objetivo era perceber se determinada empresa teria a proposta de crédito aprovada no departamento de “riscos”, servindo então como um ponto de partida neste processo. Além disto, serviria para efetuar uma análise para futuras captações através do número de vendas realizadas no ano anterior. Aliás, cheguei a fazer esta última tarefa segundo solicitação e orientação do diretor comercial, Dr. João Reis.

⁷ Informação disponível em:

<https://www.informadb.pt/idbweb/public/quemSomos.xhtml;jsessionid=3c31386728bc4970920615492759.jvm1?faces-redirect=true>

3.2 TAREFAS PONTUAIS

- **Elaboração de PI's (Ficha de aprovação de condições especiais para clientes)**

No Banco Santander existe um preçário standard, disponível a todo o público em geral, através da sua página na internet (www.santandertotta.pt), num balcão ou mesmo na página do Banco de Portugal. Por outro lado, existe ainda preçários para clientes com condições especiais em várias comissões e despesas, renováveis anualmente. Na tarefa em causa, é realizada inicialmente uma proposta de preçário exclusivo para a empresa ou grupo de empresas, onde, através do sistema financeiro e obtém informação do cliente para elaborar a capa da proposta, recolhendo dados como o rating (variando de 0 a 10), o tipo de vinculação, respetivos pontos de vinculação, a rentabilidade no presente ano e a do ano anterior, o nível de decisão necessário para aprovar o preçário. Realizei a tarefa de preencher estas informações numa ficha (“proposta de condições especiais”) sempre que me foi solicitado.

Ainda na capa, deve-se referir o tipo de produtos que o cliente tem com o Santander, as condições com que vigoram e as novas condições propostas. Faz ainda parte, uma análise detalhada do tipo de vinculação atual do cliente como, por exemplo, se já foram estabelecidas linhas de factoring, de confirming, débitos diretos, domiciliação dos ordenados, transferências, utilização do Netbanco, entre outros e indicar quais os tipos de vinculação que possam ser já ambicionados ou que se encontrem por explorar. De seguida passa-se à elaboração de um plano de negócios e à realização de um comentário escrito relativo à empresa, indicando qual o valor dos saldos médios, o valor do envolvimento global (volume de negócios com o BST, determinado através da soma dos recursos e aplicações, isto é, passivo do banco ou ativo da empresa, somado às responsabilidades que são o envolvimento ativo do banco), se tem conta corrente, que percentagem dela é que está a ser utilizada. Refere-se também o grupo a que pertence e o volume de negócios que tem com o banco, assim como a sua centralização no Banco de Portugal, ou seja, aquilo que tem protocolado com outros bancos. Para finalizar, importa tecer algumas explicações relativas a recentes alterações ou desenvolvimentos da empresa em questão. O nível competente para aprovar as condições especiais irá depender da percentagem de redução do preço face ao preçário standard.

O Preçário, em si é constituído pelos seguintes **segmentos**:

- Remunerações DO; Clientes do grupo; Contas; Cheques; FC's (Financiamento à Construção); Declarações; Garantias e avals; Operações de crédito tituladas por contrato; Efeitos; Produtos de gestão de liquidez; Livranças; Operações de estrangeiro; Domiciliações e Débitos diretos; Gestão e Cobrança de cheques; Informações; Transferências; Terminais de pagamento automático; transferências SEPA; NetBanco; Banca telefónica e Portes. Ao terminar a elaboração do preçário, imprimia e entregava ao gestor que me solicitou a tarefa para este dar o desenvolvimento natural ao processo.

- **Certificação Patrimonial**

Ocasionalmente, fiz pedidos de certificação patrimonial, da empresa e seus avalistas, de forma a certificar as possíveis garantias a utilizar na concessão de créditos. No pedido de certificação efetuado é indicado o nº de cliente, o nome, nº de contribuinte, (bilhete de identidade no caso de avalista) e local a analisar (indicados pelo cliente ou em anteriores buscas) nas respetivas Conservatórias de registo predial (CRP). Ao receber esta certificação é realizada uma ficha de certificação patrimonial. Comparam-se os bens anunciados pelo cliente com o que está certificado (registado nas conservatórias de registo predial). Há informação relativa à existência de hipotecas sobre as propriedades e quem as detém. Do registo conta também o tipo de propriedade e a sua área, entre outros aspetos. Todos estes dados foram obtidos através da Internet.

- **Alterações de cartas de candidatura ao estatuto “PME Líder”**

Todos os anos, as empresas que cumpram os requisitos impostos pelo IAPMEI poderão candidatar-se através de um dos bancos com quem trabalham, no sentido, de obterem o referido estatuto. Acrescente-se que isto traz particularidades vantajosas para ambas as partes, isto é, para o banco que faz a candidatura e também, para a empresa que alcança tamanha distinção. As vantagens estão relacionadas com uma maior facilidade e melhores condições de obtenção de financiamento junto das instituições de crédito, e quanto aos bancos, torna-se uma jogada de marketing genial, com vista a atrair um maior número de relações bancárias e poderem captar novos clientes. A tarefa que realizei, proposta pelo diretor comercial, o Dr. João Reis, consistia em alterar ou não as minutas standard das

cartas (consoante fosse renovação ou adesão), e corrigir alguns dados que estivessem errados na definição destas. Finalizava ao imprimir as minutas devidamente corrigidas para todos os clientes de cada gestor. Contudo, o processo só ficava concluído aquando da assinatura das cartas por parte da administração das empresas e com o envio destas na candidatura ao IAPMEI. Importa referir que tratava-se de um caso de renovação quando o cliente já se tinha candidatado com o Santander e voltava a fazê-lo, porém, estaríamos perante um caso de adesão quando a empresa nunca se tinha candidatado ao estatuto ou se fosse a primeira vez que o estivesse a fazer com o referido banco.

- **Pedidos de centralização dos clientes junto do Banco de Portugal**

Em diversas situações, os gestores e os assistentes solicitavam-me a tarefa de fazer o pedido de centralização de determinada empresa ou cliente particular junto do Banco de Portugal. De forma muito simples, tinha que recorrer ao terminal financeiro, utilizar a operativa “BR 65 ou 75” (consoante se o cliente já tiver crédito com o Santander ou não), introduzir os dados da empresa ou de um particular, e depois efetivar o referido pedido. Normalmente, a informação solicitada ficava disponível logo no dia seguinte.

Considero esta, uma das tarefas mais importantes que realizei, visto que, a centralização corresponde a informações que contêm: a identificação do cliente, o montante das suas responsabilidades de crédito classificadas de acordo com a responsabilidade, o produto financeiro, o prazo original, o prazo residual, a situação de crédito e outro tipo de elementos. Além disso, o Banco de Portugal é também informado sobre o tipo e valor das garantias dadas e sobre as características específicas de algumas operações de crédito, no caso de existirem. **Exemplo:** se o cliente for um particular com crédito à habitação, automóvel ou consumo, é também recolhida informação sobre o montante mensal a pagar. No contexto da DCE onde estive a estagiar, os gestores ficavam desde logo num estado de alerta quando a centralização de uma determinada empresa tinha dívidas que já se encontravam em mora. Esta situação pode provocar um recuo numa eventual proposta de crédito que seja para avançar.

- **Criação de fichas de cliente em sistema**

Para se estabelecer uma relação entre um particular/empresa com o Santander, é necessário, inicialmente, registar determinada pessoa, coletiva ou singular, em sistema. Assim, antes do processo de abertura de conta, atribuição de cartões de crédito ou qualquer outro produto que careça de formalização, é fundamental o futuro cliente estar registado. Usualmente, criei fichas de clientes apenas para pessoas singulares e, no âmbito deste processo precisei sempre de: cartão de cidadão/bilhete de identidade ou passaporte, informações sobre a morada, contacto, profissão, e ainda sobre a formação académica. Todos estes elementos eram fornecidos pelos gestores ou pelos assistentes aquando das suas solicitações. Após ter realizado esta tarefa duas ou três vezes, comecei a dar seguimento à atividade com autonomia total.

- **Alteração de cartas sobre aditamentos contratuais a propor aos clientes (comissões)**

Uma outra tarefa solicitada pelo diretor comercial, o Dr. João Reis, passava por falar com cada um dos gestores e informar-me quais os clientes que ficariam isentos, os que iam aderir e ainda aqueles que iriam alterar o valor de comissão de gestão a pagar, juntamente, com os respetivos valores a atribuir a cada um destes. De seguida, após esta abordagem inicial, alterei as cartas standard sobre o referido aditamento consoante a conversa que tinha tido com os gestores introduzindo as novas condições para cada um dos clientes. Depois, imprimi-as, e entreguei as cartas de cada empresa a cada gestor. O passo seguinte ficava ao encargo dos gestores, isto é, cada um deles tinha a responsabilidade de recolher as assinaturas das cartas por parte dos administradores de cada empresa. Esta tarefa só se tornou possível com o apoio do diretor comercial e dos gestores.

- **Manutenções de conta**

As manutenções de conta decorrem de pedidos dos clientes, por obrigação da lei, do registo de incidências sobre os dados do cliente, entre outros motivos. Em qualquer uma das situações terá que ser sempre o cliente a permitir a alteração dos seus dados. Alguns dos pedidos para a manutenção da conta estão envolvidos com o facto da empresa

pretender a alteração da titularidade de movimentação de conta, associada às entradas ou saídas de administradores da mesma ou alterações da forma de obrigar a respetiva empresa, entre outros. A tarefa que tinha que realizar, solicitada normalmente pelos assistentes, era de digitalizar os novos documentos e inclui-los no Portal de Contratação, no separador de manutenção de contas. Após a digitalização no campo correto, restava aguardar a validação dos documentos digitalizados por parte do “SIBS contas”. Só com a validação é que o processo ficaria desde logo concluído. Esta tarefa era realizada em coordenação com os assistentes.

- **Pedidos de emissão de cartões de crédito, pré-pagos, de refeição e de débito**

Os pedidos de emissão de cartão variam quanto à tipologia do mesmo. Aliás, consoante isto mesmo, o grau de autonomia, a competência para a aprovação, os procedimentos necessários, entre outras questões serão completamente díspares conforme a modalidade do cartão em causa. Em relação aos cartões de refeição e logo após recolha da documentação assinada pelo Cliente Empresa, a DCE envia via Remedy para DOT – Divisão de Ordens e Transferências, a seguinte documentação:

- Cópia do Formulário de Cartão Refeição;
 - Cópia do Acordo de Emissão de Cartão Refeição;
- E via e-mail para o Netbanco Empresas (contratos.nbe@santander.pt):
- Cópia do Formulário de Cartão Refeição;
 - Proposta de Adesão (atualizada, incluindo limites de movimentação);
 - Condições Particulares NBE (versão 20130102).

Os cartões de crédito já necessitam da elaboração de uma PEP (Proposta de Operação Pontual), e consoante o montante do plafond total de crédito financeiro utilizado p’la empresa, poderão ter que ser aprovados no departamento de riscos (o que acontece na maioritariamente das situações). Após a assinatura do cliente empresa nos impressos/condições de utilização referentes aos cartões de crédito, é necessária a aprovação de riscos e ainda o envio da documentação necessária para a DOMP (Direção Operacional e Meios de Pagamento). Só estes últimos é que irão proceder á emissão do cartão.

Quanto aos cartões pré-pagos e ainda os de débito, embora haja uma autonomia maior por parte da DCE de Aveiro, isto é, no que diz respeito às operativas efetuadas no terminal financeiro, existe uma centralização por parte da DOMP que efetivamente emite os respetivos cartões para o cliente empresa que os solicitou.

As tarefas que realizei no âmbito dos cartões foram: preencher os impressos com os dados dos clientes para estes posteriormente assinarem. A juntar a isto, fiz o pedido de emissão por Remedy para os departamentos acima mencionados, e ainda, no que diz respeito aos “cartões Pay” (pré-pagos), fiz a abertura de diversas contas-cartão no “Portal Contratação” e depois finalizei com a utilização das operativas “CT05” e “CT06” para pedir a emissão dos cartões para cada beneficiário da empresa.

- **Adesão/alteração ao Netbanco**

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, tornando-se uma vantagem crucial para a organização das empresas e racionalização do seu tempo.

- **Criação/alteração de propostas**

As propostas de crédito podem ser Pontuais (PEP) ou Limite (PEL). As propostas pontuais (PEP), tal como o nome indica, são relativas a operações de crédito pontuais, tais como: Empréstimos de médio/longo prazo; Linhas capitalizar; desconto de letras; leasing; garantias bancárias; confirming; factoring; entre muitas outras operações.

Nas propostas limite (PEL), é criado um plafond de crédito para o cliente. São exemplos: Contas correntes caucionadas, descobertos autorizados (associados a contas de depósitos à ordem, *overdraft*), bem como um conjunto de operações de *confirming* até um certo limite acordado; de factoring; de desconto de letras, entre outros.

Capítulo 3 – Descrição das tarefas do estágio

Em diversas situações solicitaram-me a criação ou alteração de propostas pontuais. Para o conseguir, necessitei que os gestores e/ou os assistentes me informassem sobre o montante do crédito, ou plafond a conceder, o prazo ou vencimento, as garantias oferecidas, a modalidade do crédito, o tipo e montante da taxa de juro a utilizar (variável, fixa, comissão, ...) e ainda indicar o plano de utilização e a finalidade da operação. Só com estes elementos é que é possível elaborar uma proposta pontual.

Para a aprovação destas propostas é ainda necessário a informação sobre o endividamento total da empresa obtida através da Central de Responsabilidades de Crédito, gerida pelo Banco de Portugal; a rentabilidade da empresa; balanço e demonstração de resultados atualizados; relatório e contas do último ano e informação sobre as suas visitas aos clientes.

As propostas, desde a sua criação até à sua aceitação, passam por vários estados, como tal, o gestor necessita de fazer uma análise contínua para perceber o que poderá ainda fazer para as propostas terem o seguimento devido no mais curto espaço de tempo possível.

Os estados das propostas são os seguintes:

- **Criação:** abertura da proposta onde é explicada a operação pretendida. De seguida a proposta é elevada dando o parecer favorável da unidade proponente e por fim é enviado um e-mail para o departamento de riscos, dando nota que foi elevada a proposta, solicitando-se despacho.
- **Análise:** durante o período em análise pelo departamento de riscos, para o qual é dado um parecer;
- **Aprovação/ Recusa:** de acordo com a deliberação conjunta pelo departamento de riscos e área comercial;
- **Aceite:** depois do cliente aprovar e aceitar todas as condições, a proposta é colocada em estado aceite, prossegue-se então para a emissão do contrato ou da operação.

Capítulo 3 – Descrição das tarefas do estágio

Contudo, a proposta ainda carece de formalização, e só quando a empresa tiver determinado montante de crédito disponível para utilizar é que se poderá afirmar que a proposta está formalizada e/ou em curso. No caso do produto “Linhas Capitalizar”, este processo demora mais algum tempo, cerca de 1 mês e meio no máximo, pois envolve outras entidades e só após a aprovação das mesmas, SGM (Sociedade de Garantia Mútua) e FINOVA (Fundo de Apoio ao Financiamento à Inovação), é que é possível a emissão do contrato para o cliente empresa. Caso haja registo de incidências nos contratos ou em qualquer outro documento, o processo demorará ainda mais tempo até ficar concluído.

Ao longo dos 5 meses de estágio, colaborei ativamente em tudo o que me era pedido desde tarefas solicitadas pelo diretor comercial, pelos gestores ou pelos assistentes. Independentemente do que fosse, esforcei-me sempre para conseguir realizar todas as atividades com a maior eficiência e eficácia que as mesmas exigiam, contudo, estabelecendo sempre prioridades de acordo com a urgência e/ou relevância de cada tarefa. As prioridades eram definidas conforme o tipo de atividade (administrativa ou diretamente relacionada com o negócio) e consoante a pessoa que as solicitava. Assim, se a tarefa fosse solicitada pelo diretor comercial, o Dr. João Reis, esta teria especial urgência e/ou relevância.

CAPÍTULO 4

**REVISÃO DE LITERATURA – RELAÇÕES
BANCÁRIAS**

Este capítulo pretende abordar os tipos de relações bancárias, caracterizá-las e ainda discriminar os fatores que as determinam. Num segundo momento, a intenção é espelhar a realidade portuguesa, dando especial relevo aos benefícios/custos do relacionamento e do efeito da concorrência bancária. A juntar a isto, o estudo contempla os efeitos das assimetrias de informação e as condições de financiamento.

Através das relações bancárias, os bancos podem obter informação confidencial bastante relevante sobre o desempenho, organização e estratégia das empresas, que seria muito difícil de obter de outra forma. Esta informação pode refletir-se em melhores condições de financiamento para as empresas, quer por via de uma melhor capacidade de obtenção de crédito, quer por via de menores custos nos empréstimos bancários. No entanto, as empresas também poderão ser prejudicadas com estas relações. Por exemplo, os bancos podem oferecer inicialmente boas condições para atrair clientes, mas aumentar os custos de financiamento numa fase subsequente da relação bancária em que a empresa tenha que suportar mais custos de mudança para outro banco.

4.1. TIPOS E CARACTERÍSTICAS DO RELACIONAMENTO BANCÁRIO

Boot (2000, p. 10) define o relacionamento bancário como “o fornecimento de serviços bancários/financeiros prestados ao cliente (empresa) por um banco (intermediário financeiro) que investe na recolha de informação específica (informação privada) para avaliar a sua rendibilidade, tomando em consideração as múltiplas interações que mantêm com este ao longo do tempo”.

As relações bancárias exclusivas, tal como é perceptível pelo próprio nome, englobam as que decorrem quando uma empresa financia os seus projetos através de um único banco.

Na literatura, (por exemplo Diamond (1984) e Peterson e Rajan (1994)), existem diversos argumentos que apresentam várias vantagens para este tipo de relações, elegendo-as até, como as melhores relações que poderão ser estabelecidas entre as partes já referidas. Por outro lado, alguns autores (Matias, (2009); Montoriol-Garriga (2006); entre outros)) apresentam também desvantagens para estas relações.

A principal vantagem, consensual na literatura, tem a ver com a **qualidade da informação**. Tendo em conta que se trata apenas de um banco, a informação disponibilizada pela empresa torna-se mais valiosa, por conseguinte, cria-se uma **maior flexibilidade** entre o banco e a empresa. Outra das vantagens é referida por Peterson e Rajan (1994). Estes autores estudaram um conjunto de PME's e concluíram que quando as empresas estabelecem relações bancárias com apenas um banco as disponibilidades de crédito aumentam e as taxas de juro diminuem.

Embora existam estudos que apontam as vantagens já mencionadas, outros autores apontam para os pontos mais adversos deste tipo de relações. Deste modo, surge o problema do monopólio informacional (mais conhecido como **hold-up problem**). Este problema é resultado dos custos excessivamente elevados que uma empresa incorre quando pretende mudar de banco, devido ao poder de monopólio que é exercido pela instituição bancária em que está inserida (Matias, 2009). Já Von Thadden (1995) (conforme Boot, 2000, p. 17) acredita que a solução para o problema do monopólio informacional pode passar pela criação de “uma linha de crédito de longo-prazo com uma cláusula de término que pode balancear custos e benefícios do problema do monopólio informacional e dos efeitos de concorrência ex-post”. Outro dos problemas decorrentes deste tipo de relacionamento é o **soft budgeting problem**. Trata-se de um problema que surge com o

aprofundamento da relação bancária e que se traduz no risco do banco propor à empresa financiamentos acima daquilo que esta pode suportar. Esta situação relaciona-se com a falta de eficiência ou “visão” na análise e na monitorização do risco de crédito por parte do banco, o que conduz a poucos obstáculos na “hora” de tomar a decisão de financiar as empresas. De acordo com Vigneron (2007) uma empresa, com o foco em não entrar em incumprimento com os credores, tem a possibilidade de se aproximar do seu banco (relacional) com o propósito de obter um crédito destinado a evitar-lhe mais dificuldades. Se por um lado, um outro banco não emprestaria a este mutuário devido às condições existentes e às assimetrias de informação, o banco que habitualmente financia a empresa, já comprometido, estará disponível para auxiliar a empresa em dificuldades aumentando o crédito, não só como medida para permitir a recuperação da mesma, mas também para assegurar que os anteriores financiamentos não fiquem comprometidos.

Para tentar resolver o problema do monopólio informacional assim como outros entraves, a solução mais reconhecida pelos diferentes autores consiste na criação de **relações bancárias múltiplas**. Passo agora a explicar as vantagens e desvantagens deste tipo de relação bancária.

As relações bancárias múltiplas decorrem da confiança depositada pelas empresas com diversos bancos. Para além de serem uma das soluções apresentadas para o problema do monopólio informacional, os múltiplos relacionamentos bancários são também uma fonte de diversificação do risco. A fragilidade do sistema bancário e o risco de incumprimento presente em todos os bancos incentiva as empresas a formarem múltiplas relações bancárias. Outra vantagem presente neste tipo de relações está associada ao facto de a probabilidade de obter financiamento ser maior quando as empresas negociam com diversas instituições financeiras. Golapan et al. (2011) tentam perceber a razão pela qual as empresas formam novas relações bancárias e concluem que são as PME's as mais propensas a formar novas relações bancárias. Os autores argumentam também que, as empresas, quando criam novas relações bancárias obtêm uma maior quantidade de crédito. A favor das relações múltiplas estão os autores espanhóis, Hernández-Cánovas e Martínez-Solano, que fizeram uma investigação nas empresas espanholas para tentarem perceber qual dos tipos de relação é que prejudica a possibilidade de obtenção de crédito. Concluíram que as PME's que estabelecem poucas relações bancárias suportam maiores limitações no acesso ao financiamento e poderão ser alvo de um maior poder de

monopólio. Também Farinha e Santos (2002), concluem que as empresas com maiores dificuldades financeiras procuram novas relações bancárias devido ao facto do seu banco não estar disposto a fornecer-lhe todo o financiamento que necessitam.

Embora as relações bancárias múltiplas exponham diferentes benefícios, há também custos associados que devem ser ponderados aquando da escolha entre os dois tipos de relações bancárias. A propósito, Bolton e Scharfstein (1996) referem que, no caso da empresa enfrentar graves problemas de liquidez, a existência de relações bancárias múltiplas pode ser um entrave na procura de uma solução. Quando existem múltiplos credores os **custos de coordenação** são mais elevados, assim, a empresa que adquirir os ativos da empresa em falência vai ter de despender uma maior quantidade de recursos, tornando-se a aquisição menos eficiente. Os autores argumentam também que, por outro lado, a empresa que comprar os ativos poderá demonstrar uma menor predisposição para pagar um valor elevado caso considere os **custos de procura de informação**. Neste caso o valor de liquidação da empresa será menor, o que resultará numa perda de eficiência.

Concluída a descrição das vantagens e desvantagens dos tipos de relacionamento bancário, apresento agora algumas características que avaliam e/ou medem a relação bancária.

A literatura (Cole (1998), Hernandez e Martinez (2006), Degryse e Ongena (2001), entre outros)) indica que para avaliar a solidez de um relacionamento bancário é necessário ter em conta três dimensões: **amplitude, duração e número de relações bancárias**.

A amplitude engloba a quantidade de serviços que o banco “oferece” e a empresa utiliza. Importa frisar que a relação bancária não se delimita apenas ao crédito, contemplando outros serviços como os depósitos, cartões de crédito, adiantamentos de cheques pré-datados, entre outros. A duração da relação tem a ver com a confiança que vai crescendo ao longo do tempo consoante o nível de cumprimento da dívida por parte da empresa, da viabilidade do projeto e da solvência do seu promotor. Tendo em conta o número de operações bem-sucedidas, os laços tendem a ser cada vez mais fortes constituindo um bom histórico que será considerado em futuros negócios. Assim, este histórico de sucesso permitirá ao banco financiador melhorar as condições de crédito em função da diminuição do nível de risco e na constatação da interação da empresa com os restantes colaboradores.

A juntar a isto, importa realçar que para além da duração, a idade da empresa revela-se muito importante na definição do custo do empréstimo e no montante de crédito concedido.

Por último, o número de relações bancárias acaba por ser importante no que à exclusividade diz respeito. Se a relação é única poderá dar-se o caso de uma situação de monopólio informacional, o que reforça e promove o vínculo entre a empresa e o banco. Nesta situação, existe uma maior solidez na relação, mas ao mesmo tempo existe uma maior dependência do cliente em relação ao financiador.

4.2. DETERMINANTES DA RELAÇÃO BANCÁRIA

Um dos fatores que condiciona o número de relações bancárias e o acesso ao crédito é a **dimensão empresarial**. Ongena e Smith (1999) indicam que à medida que a empresa aumenta a sua dimensão, torna-se mais complexa, aumenta as necessidades de fundos e de serviços financeiros. As empresas iniciam a sua atividade empresarial com um reduzido número de entidades financeiras, em muitos casos apenas com uma, contudo, à medida que a sua dimensão aumenta incorporam um maior número de entidades financeiras, melhorando as condições de crédito existentes (Degryse e Ongena, 2001 e Hernández e Martinez, 2010). Ainda referem que quanto maior é a dimensão empresarial maior é o número de relações bancárias estabelecidas. Por outro lado, segundo Psillaki (1995), as empresas de menor dimensão apresentam maiores assimetrias de informação, traduzindo-se numa maior dificuldade no acesso ao crédito bancário e, uma vez concedido, pode dar origem ao aumento injustificado da taxa de juro, sem que o risco ou a rentabilidade do projeto o justifiquem. Outro dos fatores que influenciam as relações bancárias está relacionado com a questão da **seleção adversa**. A escolha das empresas por relações exclusivas ou múltiplas depende dos problemas de seleção adversa a que está sujeita, tendo usualmente como *proxy's* o nível de endividamento e a rentabilidade. No que toca ao endividamento, as relações multilaterais contribuem para a diminuição dos problemas de seleção adversa. Ongena e Smith (2000) destacam que as relações multilaterais diminuem o monopólio bancário e melhoram as condições de financiamento. Por sua vez, as empresas menos rentáveis com maiores problemas de financiamento são mais propensas a estabelecer relações multilaterais.

Para além dos fatores já referidos, a **propriedade interna** influencia o número de relações bancárias e conseqüentemente o acesso ao crédito. Segundo Stulz (1988), a propriedade interna como estrutura de propriedade pode provocar um comportamento oportunista por parte dos gestores, que aliada a uma reduzida probabilidade de aquisição externa, torna-os praticamente imunes à supervisão, dificultando as condições de acesso ao financiamento. Por outro lado, as empresas de carácter familiar apresentam menores assimetrias de informação, que advém do facto de coincidir a figura de gerente e proprietário e do maior empenhamento deste último num bom desempenho (Schulze et al., 2002). O baixo nível das assimetrias de informação leva a que os custos de supervisão

e controlo suportados pelas entidades financeiras sejam menores, pelo que os custos de financiamento diminuam e o acesso ao crédito seja facilitado.

A **idade** das empresas é outro determinante do relacionamento bancário. O próprio Vigneron (2001), indica que à medida que a empresa reforça a sua reputação e sobrevivência ao longo dos anos, encontra menores dificuldades no mercado de crédito para satisfazer as suas necessidades financeiras. Além disto, e retomando a questão da seleção adversa, Detragliache et al. (2000) referem que as empresas mais antigas enfrentam problemas de seleção adversa menores, pelo conhecimento e experiência que detêm do mercado em que se inserem.

Um fator também muito importante diz respeito ao **setor em que as empresas se inserem**. Boot e Thakor (2000) indicam que uma relação bancária pressupõe que o banco invista na aquisição de conhecimentos sobre a empresa e o setor de atividade em que esta opera, no sentido, de poder identificar necessidades financeiras específicas. As diferenças verificadas ao nível do processo produtivo, do ciclo de vida do produto, da sazonalidade operacional, entre outras, impõem constrangimentos nas atividades empresariais, que condicionam o número de instituições bancárias com que a empresa mantém relações.

A **rendibilidade** influencia o número de relações bancárias e as possibilidades de acesso ao financiamento. As empresas em dificuldades e com menor desempenho aumentam o número de relações bancárias como forma de ultrapassar as restrições de crédito impostas pelo banco da relação, de acordo com os resultados obtidos por Farinha e Santos (2002). A volatilidade dos resultados apresentada pela generalidade das pequenas empresas leva a que o sistema bancário lhes atribua um **risco elevado**. Na impossibilidade de quantificar o risco inerente a estas, os bancos racionam o crédito, impondo *plafonds*. Quando os custos de supervisão constituem um peso significativo relativamente ao tamanho do projeto, os bancos declinam a concessão de crédito.

Para terminar, importa referir que a sobrevivência da empresa e a reputação criada ao longo do tempo, permitem intensificar o número de intermediários financeiros. O nível de endividamento, enquanto indicador da credibilidade criada e da menor opacidade informacional, possibilita à empresa relacionar-se com um maior número de instituições de crédito. As empresas de maior rendibilidade, sujeitas a menores constrangimentos, recorrem a um menor número de intermediários, para superar as suas necessidades.

4.3. A REALIDADE PORTUGUESA

Para Portugal, Farinha e Santos 2002 estudam a decisão das empresas de substituírem uma relação bancária exclusiva por múltiplas relações bancárias. Para a análise usam um painel balanceado, referente ao período de 1980 a 1996, com 1577 empresas portuguesas, 870 financiam-se junto de apenas um banco e 707 em algum momento do período de análise iniciam múltiplas relações bancárias.

Os autores concluem que quanto **maior** a duração da relação banco empresa, **maior** a probabilidade de as empresas terminarem uma relação exclusiva e iniciarem múltiplas relações bancárias. Para além disso, empresas com maiores oportunidades de crescimento e com pior desempenho tendem a ter uma maior probabilidade de substituição. O estudo acrescenta que, o problema do monopólio informacional aliado à pouca disponibilidade dos bancos para concederem crédito a empresas com maiores dificuldades, são as principais razões para as empresas estabelecerem múltiplas relações bancárias pouco tempo após a sua criação.

Com dados de 1996 a 2004, Bonfim *et al.* (2010) analisam a forma como o número de relações bancárias afeta o custo de financiamento das empresas portuguesas. Para o seu estudo os autores usam duas bases de dados, a Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal, no que diz respeito a informações relativas ao número de relações bancárias e a Central de Balanços do Banco de Portugal, para informações sobre o custo de financiamento das empresas. Para o período em análise no estudo, é de notar que 18% das empresas mantém relações bancárias exclusivas. Os dados mostram também que o número médio de relações bancárias variou entre 3,3 e 3,7, não sofrendo alterações significativas durante o período de análise.

Tendo em conta os dados e a análise levada a cabo pelos autores conclui-se que, ao estabelecerem uma nova relação bancárias as empresas beneficiam de uma **redução da taxa de juro** e esta diminuição é mais significativa para empresas com um número de relações bancárias diminuto. Os autores argumentam também que são as grandes empresas as que mais beneficiam com a criação de múltiplas relações bancárias, reflexo do maior poder negocial destas empresas e da menor exposição a problemas de informação assimétrica.

As empresas trocam de banco com menos probabilidade durante recessões económicas. As empresas maiores, mais transparentes e com maior crescimento de receita têm maior probabilidade de troca de bancos. A probabilidade é inferior para empresas com retornos do ativo mais elevados. As empresas que trocam de banco e não aumentam a sua exposição de crédito significativamente aparentam ser mais arriscadas, ao passo que as empresas que trocam de banco e aumentam a sua exposição ao sistema financeiro tendem a ser menos arriscadas. As empresas também tendem a trocar mais de banco se tiverem relações bancárias de maior duração ou se tiverem mais relações bancárias. Ao nível do banco, as empresas tendem a trocar de bancos menos bem capitalizados, mas o efeito da dimensão do banco na probabilidade de troca não é claro.

4.4. O CUSTO DE FINANCIAMENTO E A RELAÇÃO BANCÁRIA

Nesta secção faço uma breve reflexão do estudo até agora efetuado, apresentando respostas às questões que foram destacadas na Introdução deste trabalho.

Em diversos trabalhos empíricos concluiu-se que as empresas raramente mantêm relações bancárias exclusivas. Aliás, num estudo realizado por Ongena e Smith (2000), num inquérito realizado a 1079 empresas em 20 países europeus, observaram que a maioria das empresas (85%) obtém empréstimos de mais de um banco. Estes autores concluem que as empresas geralmente mantêm mais relações bancárias em países com sistemas judiciais ineficientes e com pouca proteção dos direitos dos credores. No presente estudo também se conclui que a maioria das empresas portuguesas, mesmo as mais pequenas, obtém empréstimos de vários bancos diferentes. Algumas teorias tentam justificar por que motivos as empresas podem preferir obter empréstimos de diferentes bancos simultaneamente.

De acordo com Sharpe (1990) e Rajan (1992), nas relações bancárias singulares, o banco tem acesso a informação de natureza privilegiada, o que lhe pode permitir explorar o seu poder negocial sobre a empresa e extrair rendas dos empréstimos contratados. Isto implica que as micro e pequenas empresas que obtêm empréstimos de apenas **um banco** tenderão a suportar **custos de financiamento mais elevados**. Para além deste argumento, Berger e Udell (1998) mencionam que a recusa de um empréstimo por parte do único credor da empresa deverá traduzir-se num sinal negativo para o mercado, o que torna as relações bancárias exclusivas **menos vantajosas**. A juntar a estes argumentos, Bolton e Scharfstein (1996) consideram que as relações bancárias múltiplas podem evitar que os gestores das empresas entrem em incumprimento nos seus empréstimos por motivos estratégicos. Num estudo recente, Ioannidou e Ongena (2010) demonstram que quando as empresas mudam de banco existe inicialmente um **impacto favorável** nas **taxas de juro**. No entanto, outros autores defendem precisamente o contrário. É o caso de Peterson e Rajan (1994), que argumentam que as empresas que estabelecem apenas uma relação bancária, pagam taxas de juro mais baixas e aumentam as suas disponibilidades de crédito. Apesar de não ser absolutamente consensual, a maior parte das abordagens aponta na mesma direção, isto é, independentemente da dimensão da empresa, esta terá **maiores vantagens** no financiamento se optar por **relações bancárias múltiplas**.

Já no que diz respeito aos bancos, não é claro se existem mais benefícios no financiamento ao estabelecerem relações bancárias exclusivas ou relações bancárias multilaterais. Diversos autores encontram aspectos positivos nestes dois tipos de relacionamento bancário. Por exemplo, Carletti, Cerasi e Daltung (2007) consideram que a existência de múltiplas relações bancárias deverá ser mais rentável quando os bancos enfrentam restrições de financiamento ou custos de monitorização elevados. Os mesmos autores sugerem que a multiplicidade de relações bancárias permite aos bancos diversificar o risco assumido na concessão de crédito. Além disto, argumentam que os bancos tendem a privilegiar o estabelecimento de relações de crédito múltiplas quando o mesmo tem poucos fundos próprios, quando o custo de monitorização é elevado e quando a rentabilidade das empresas é menor. Por outro lado, existe um interesse do banco em manter uma relação exclusiva para evitar os problemas decorrentes da respetiva concorrência bancária. Aqui, Boot e Thakor (2000) salientam que a concorrência no setor bancário deverá contribuir para **reduções das taxas de juro**, diminuindo os incentivos das empresas para se envolverem em relações bancárias exclusivas. É este aspecto que cria uma espécie de confronto entre a preferência do banco e a preferência da empresa. Se por um lado, as empresas pretendem diversificar as relações bancárias para suportarem menores taxas de juro e conseqüentemente menores custos de financiamento, já os bancos procuram exatamente o contrário, isto é, estabelecer relações bancárias exclusivas e duradouras para que com o decorrer do tempo, possam aprofundar o relacionamento, obter um monopólio informacional e assim poderem praticar taxas de juro mais altas, reduzindo os custos de financiamento e abrindo a possibilidade de gerarem lucros. Estes autores finalizam com esta mesma ideia, ou seja, as relações exclusivas podem proteger os bancos dos efeitos da concorrência baseada em preços.

Assim, concluo que as vantagens ou desvantagens do financiamento para os bancos estarão sempre dependentes do contexto, dos recursos e da rentabilidade que este e a empresa com que tentam estabelecer a relação apresentam em determinado momento.

CAPÍTULO 5

CONCLUSÃO

Capítulo 5 – Conclusão

Com o estágio, sinto que me desenvolvi em diversos aspetos. A nível pessoal ganhei alguns “contactos”, fiz amizades e desenvolvi algumas características relacionadas com o dia-á-dia no mundo do trabalho (organização, autonomia, entre outros).

Já a nível profissional, sinto que desenvolvi positivamente a minha experiência de trabalho. Para além dos conhecimentos intrínsecos à atividade bancária e ao seu funcionamento diário (procedimentos administrativos, contacto com clientes, entre outros), evolui no que diz respeito à postura, ao dinamismo e na definição de prioridades.

Por outro lado, penso que acrescentei valor ao Banco Santander durante os 5 meses em que estagiei. Independentemente do trabalho que me era proposto, tentei executar as tarefas com a competência desejada e com as aprendizagens que tinha obtido até então. Além disto, a minha presença fez com que as tarefas fossem mais distribuídas e que não existisse uma sobrecarga nos assistentes e nos gestores. Aliás, em diversos momentos, a minha colaboração foi importante pois permitiu, por exemplo, que os gestores conseguissem fechar um negócio em determinado dia ou realizar outra tarefa de especial relevância nesses momentos.

A integração é o aspeto positivo. Como ponto negativo acredito que o estagiário deve aprender mais sobre aquilo que um gestor faz (e os produtos que tenta vender) e não apenas o trabalho administrativo que os assistentes fazem.

No fundo, o aproveitamento enquanto estagiário foi razoável. Embora ganhasse uma maior experiência profissional e conhecimentos sobre o funcionamento de uma DCE, tanto ao nível das competências como a nível de certos procedimentos, sinto que a evolução poderia ter sido maior. Digo isto quanto aos aspetos técnicos sobre cada produto bancário assim como na questão da análise financeira que cada gestor faz para depois, conjuntamente com o cliente, decidir o “preço” e o produto que melhor satisfaz as necessidades de cada um destes. Sinto que faltou isto, que era aquilo que me motivava mais para este estágio.

Para terminar, importa deixar uma palavra de agradecimento para com os meus “colegas” de trabalho nos 5 meses de estágio.

A formação especializada, e a experiência de toda a equipa permitem ter uma forte capacidade de resolver qualquer tipo de problema que possa surgir. Assim, consegui

sempre esclarecer as minhas dúvidas e retirar boas aprendizagens das explicações que me proporcionavam. Portanto, foi um prazer trabalhar com pessoas á qual aprendi muito e continuaria a aprender muitas coisas para o futuro.

Com a revisão de literatura efetuada, aprofundei os meus conhecimentos sobre o relacionamento bancário. Este trabalho foi elaborado na ótica da procura, ou seja, na perspetiva das empresas, contudo, realcei o papel dos bancos nas relações bancárias.

Uma das principais conclusões que obtive, tem a ver com o facto de hoje em dia já praticamente não existirem relações bancárias exclusivas. Não só verifiquei esta situação no estudo desenvolvido, como também através do estágio realizado ao longo de 5 meses na Direção Comercial de Empresas do Banco Santander em Aveiro. Também é possível concluir que o relacionamento bancário é algo que ainda necessita de se desenvolver em Portugal, pois independentemente da dimensão empresarial, torna-se necessário equilibrar a balança das vantagens/desvantagens que este tipo de relação proporciona nos intermediários financeiros, os bancos, e ainda nos proponentes ao financiamento e/ou crédito, as empresas.

Uma das formas para tentar solucionar esta questão pode estar relacionada com a introdução de algumas cláusulas nos contratos para se evitar a apropriação de recursos ou o excesso de troca de informação.

Apesar disto, acredito que as relações bancárias múltiplas são as que mais beneficiam as partes envolvidas. Embora os bancos tenham que lidar com a concorrência em preço, acabam por conseguir diversificar o risco e, apesar de numa fase inicial praticarem taxas de juro mais baixas, conseguem captar um “juro” que estará repartido por diversas empresas, o que lhes pode proporcionar lucros a médio-longo prazo.

Por outro lado, e no que diz respeito às empresas, compreende-se que estabeleçam relações bancárias múltiplas, não só porque alcançam maior quantidade de crédito, mas também porque conseguem em simultâneo satisfazer as suas necessidades aos preços mais baixos.

O relacionamento bancário produz também uma valiosa contribuição para a Economia, de uma forma agregada, ao permitir aos bancos uma monitorização mais eficiente das empresas financiadas, pela redução da assimetria de informação que é um elemento essencial de imperfeição dos mercados financeiros. Como resultado, empresas com um

Capítulo 5 – Conclusão

relacionamento bancário tendem também a ter acesso mais facilitado ao crédito, registam menores insuficiências de liquidez na sua atividade corrente e tendem a receber uma ajuda mais eficiente do banco, quando estão com dificuldades financeiras.

A revisão da literatura permitiu, ainda, identificar como principais determinantes das restrições de crédito: o número de relações bancárias, a dimensão empresarial, a natureza da propriedade, a participação dos acionistas nos órgãos de gestão, a idade da empresa e a rendibilidade.

Para concluir, falta fazer referência ao tema que me motivou fazer a revisão de literatura, ou seja, os custos de financiamento envolvidos no relacionamento bancário. Com o estudo realizado, concluo que as empresas beneficiam mais em ter relações bancárias múltiplas. Já os bancos, procuram aprofundar um relacionamento exclusivo, porém, existindo restrições nos seus recursos e antecedentes preocupantes em determinada empresa, já tentam estabelecer relações bancárias multilaterais.

BIBLIOGRAFIA

- **AGARWAL, S. E HAUSWALD, R. (2007)**, "Distance and Information Asymmetries in Lending Decisions", Federal Reserve Bank of Chicago, Proceedings: 183-204;
- **BECK, T., DEMIRGÜÇ-KUNT, A. E MAKSIMOVIC, V. (2003)**, "Bank Competition and Access to Finance", *Journal of Money, Credit and Banking*, 36(3): 627-648;
- **BERGER, A; UDELL, F. (1998)**, "The Economics of Small Business Finance: The Roles of Private Equity and Debt Markets in the Financial Growth Cycle" *Journal of Banking and Finance*, 22(6,8), pp. 613-673;
- **BLACKWELL, D. E WINTERS, D. (2000)**, "Local Lending Markets: What a Small Business Owner/Manager Needs to Know", *Quarterly Journal of Business and Economics*, Vol 39, 2: 62-79;
- **BOLTON, P. E SCHARFSTEIN, D. (1996)**, "Optimal debt structure and the number of creditors", *The Journal of Political Economy*, 104, 1-25;
- **BONFIM, D, DAI, Q. e FRANCO, F. (2010)**, "Relações bancárias e custos de financiamento, Relatório de estabilidade financeira, Banco de Portugal, pp.163-180;
- **BOOT, A. (2000)**, "Relationship Banking: What Do We Know?", *Journal of Financial Intermediation* 9: 7–25;
- **BOOT, A. E SCHMEITS, A. (2005)**, "The Competitive Challenge in Banking". Amsterdam Center for Law & Economics, Working Paper 2005-08;
- **BOOT, A. E THAKOR, A. (2000)**, "Can relationship banking survive competition?", *The Journal of Finance*, 55, 679-713.
- **CÁNOVAS, G.H. e SOLANO, P.M. (2007)**, "Effect of the number of banking relationship on credit availability: Evidence from panel data of Spain small firm", *Small Business Economics*, (28), pp. 37-53;
- **CARLETTI, E., (2004)**, "The Structure of Bank Relationships, Endogenous Monitoring, and Loan Rates", *Journal of Financial Intermediation* 13(1), 58-86;
- **CARLETTI, E., V. Cerasi e S. Daltung (2007)**, "Multiple-Bank Lending: Diversification and Free-Riding in Monitoring", *Journal of Financial Intermediation*, Vol. 16, Nº. 3, pp. 425- 451;

- **CASTELLI, A., G. P. DWYER JR. E I. HASAN (2006)**, "Bank Relationships and Small Firms Financial Performance", Working Paper Series, Nº5, Federal Reserve Bank of Atlanta;
- **COLE, R. A. (1998)**, "The Importance of Relationships to the Availability of Credit", *Journal of Banking & Finance*, Vol. 22, Nº. 6-8, pp. 959- 977;
- **DEGRYSE, H. E ONGENA, S. (2005)**, "Distance, Lending Relationships and Competition", *Journal of Finance*, 60(1): 231-266;
- **DEGRYSE, H. E ONGENA, S. (2007)**, "The impact of competition on bank orientation, *Journal of Financial Intermediation*", 16, (3), 399-424;
- **DETRAGIACHE, E., GARELLA, P. E GUISO, L. (2000)**, "Multiple versus single banking relationships: theory and evidence", *The Journal of Finance*, 55, 1133-1161;
- **ELYSIANI, E. E GOLDBERG, L. (2004)**, "Relationship lending: a survey of the literature", *Journal of Economics and Business*, 56(4): 315-330;
- **FARINHA, L. A. E J. A. C. SANTOS (2002)**, "Switching from Single to Multiple Bank Lending Relationships: Determinants and Implications", *Journal of Financial Intermediation*, Vol. 11, Nº. 2, pp. 124-151;
- **GOLAPAN, R., G. F. UDELL E V. YERRAMILI (2011)**, "Why Do Firms Form New Banking Relationships?", *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, Vol. 46, Nº. 5, pp. 1335-1365;
- **HERNÁNDEZ-CÁNOVAS, G. E P. MARTÍNEZ-SOLANO (2007)**, "Effect of the Number of Banking Relationships on Credit Availability: Evidence from Panel Data of Spanish Small Firms", *Small Business Economics*, Vol. 28, Nº. 1, pp. 37-53;
- **HERNÁNDEZ, G.; MARTÍNEZ, P. (2010)**, "Relationship lending and SME financing in the continental European bank-based system", *International Small Business Journal*, 34, pp. 465-482;
- **IOANNIDOU, V. E ONGENA, S. (2010)**, "Time for a change: Loan conditions and bank behavior when firms switch banks", *Journal of Finance*;
- **ONGENA, S.; SMITH, C., (1999)**, "What determines the number of bank relationships?", Working Paper;
- **ONGENA, S. E D. C. SMITH (2000)**, "What Determines the Number of Bank Relationships? Cross-Country Evidence", *Journal of Financial Intermediation*, Vol. 9, Nº. 1, pp. 26-56;

- **ONGENA, S. e SMITH, D (2001)**, "The duration of bank relationships", *Journal of Financial Economics*, 61(3), pp. 449-475;
- **PETERSEN, M. e RAJAN, R. (1995)**, "The effect of credit market competition on lending relationships", *Quarterly Journal of Economics*, 110(2), pp. 407-443;
- **PETERSON, M. A. E R. G. RAJAN (1994)**, "The Benefits of Lending Relationships: Evidence from Small Business Data", *The Journal of Finance*, Vol. 49, N°. 1, pp. 3-37;
- **PEZZETTI, R. (2004)**, "Bank-Firm Customer Relations in the New Competitive Environment: Prospects for Relationship Banking", *Quaderno di Ricerca 7*, Faculty of Economics, University of Pavia;
- **PSILLAKI, M. (1995)**, "Rationnement du crédit et PME: une tentative de mise en relation"; *Revue International PME*, 8(3-4), pp. 67-90;
- **RAJAN, G. (1992)**, "Insiders and outsiders: the choice between informed and arm's length debt", *The Journal of Finance*, 48(4), pp. 1367-1400;
- **SHARPE, S. (1990)**, "Asymmetric Information, Bank Lending, and Implicit Contracts: A Stylized Model of Customer Relationships", *Journal of Finance*, 45(4): 1069-1087;
- **SCHULZE, W.; LUBATKIN, M.; DINO, R. (2002)**, "Altruism, agency, and competitiveness of family firms", *Managerial and decision economics*; Vol. 23(4-5), pp. 247-2;
- **THAKOR, A. V. (1996)**, "Capital requirements, monetary policy, and aggregate bank lending: Theory and empirical evidence", *Journal of Finance*, 51(1), pp. 279-324;
- **VIGNERON, G.C. (2001)**, "Bank-agent mergers: Never a no-brainer", *National Underwriter / Property & Casualty Risk & Benefits Management*, 105 (42), pp. 11.

ANEXOS

Anexo 1: Ficha de Controlo de Pendências



FICHA DE CONTROLO DE PENDÊNCIAS Operação ou Serviço em Backlog

DIRECÇÃO COMERCIAL DE EMPRESAS

Nº. de Pendência: _____ / _____

CLIENTE

TEMA

ACÇÕES		ENTIDADE DESTINO
1	<p>REALIZADA</p> <p>DATA ACTUAL / EXECUÇÃO</p>	<p>PRETENDIDA</p> <p>DATA SEGUIMENTO</p>
2	<p>REALIZADA</p> <p>DATA ACTUAL / EXECUÇÃO</p>	<p>PRETENDIDA</p> <p>DATA SEGUIMENTO</p>
3	<p>REALIZADA</p> <p>DATA ACTUAL / EXECUÇÃO</p>	<p>PRETENDIDA</p> <p>DATA SEGUIMENTO</p>
4	<p>REALIZADA</p> <p>DATA ACTUAL / EXECUÇÃO</p>	<p>PRETENDIDA</p> <p>DATA SEGUIMENTO</p>

BANCO SANTANDER (TOTA) S.A. - Capital Social: 466.722.204 € - C.R.C. Lisboa com o N.º 50844.321 - N.º de Registo: 50844.321 - N.º de Registo: 50844.321 - N.º de Registo: 50844.321

BST-IE- 50005565 (120416)

Anexo 2: Formulário de Cartão de refeição



FORMULÁRIO DE CARTÃO REFEIÇÃO (Documento Interno)

Balcão _____ Designação _____

1. Dados da Empresa

N.º Cliente _____

Designação Social _____

N.º de Pessoa Coletiva _____

2. Dados de Contas

N.º da Conta de Depósitos à Ordem de suporte _____

IBAN da conta Refeição da Empresa PT50 0018 _____

Valor da Comissão de Carregamento (%) _____
(Standard: 1% com débito Mensal na conta de depósitos à ordem de Suporte)

Data ____ / ____ / ____

Conferência Banco

(Assinatura / NP Empregado)

BANCO SANTANDER TOTTA S.A.

BST-IE-50005952 (15/12/2017)

Anexo 3: Linha Capitalizar - “Check – list” de documentação enviada às SGM’s

Exmos. Senhores
[SGM-RED]

Assunto: Envio de documentação PME INVESTE

Empresa: [TITULAR-1-NOME]

N/ Referência: [PROCESSO]

Relativamente ao processo PME INVESTE em assunto, anexamos a documentação constante da check list abaixo.

CHECK LIST DA DOCUMENTAÇÃO A ENVIAR À SGM

Contrato Garantia	
3 vias do Contrato de garantia SGM/Empresa, sendo uma via assinada e reconhecida	<input type="checkbox"/>
Empresa: termo de reconhecimento na qualidade e com poderes para o acto das assinaturas dos representantes da Empresa	<input type="checkbox"/>
Avalistas: reconhecimento de assinatura (simples e sempre presencial) de cada avalista (mesmo que alguns sejam também representantes da Empresa, podendo neste caso ser efectuados os 2 reconhecimentos em documento único)	<input type="checkbox"/>

Notas:

O processo será devolvido se não forem enviadas as 3 vias do Contrato de garantia
A data do acordo do cliente no contrato de garantia terá que ser a data do contrato de empréstimo
A data dos reconhecimentos tem que ser igual ou posterior à data de acordo indicada na carta contrato garantia

Autorização de débito directo	
Autorização de débito directo assinada e com carimbo da Empresa	<input type="checkbox"/>

Contrato de empréstimo	
1 cópia completa do contrato de empréstimo, sempre assinado pelo cliente	<input type="checkbox"/>

Contrato de compra e venda de acções ou compra e venda de bens futuros	
Se o Banco for vendedor das acções: 1 cópia completa do contrato assinada pelo Banco e Empresa	<input type="checkbox"/>
Se a SPGM for vendedora das acções: 2 originais do contrato assinado pela empresa e comprovativo do pagamento das acções da SGM, pagas directamente à SPGM (NIB: 0010.0000.57372048301.65)	<input type="checkbox"/>

Aprovação do QREN e prorrogação	
Comunicação de Aprovação da PME-Investimentos	<input type="checkbox"/>

Livrança em branco da SGM subscrita pelos representantes da Empresa	
Livrança em branco da SGM subscrita pelos representantes da Empresa sem mais nenhuma inscrição na frente para além das assinaturas e carimbo	<input type="checkbox"/>

Nota: As assinaturas terão que ser iguais às reconhecidas no contrato de garantia. Caso a Empresa não tenha carimbo, os representantes devem indicar a qualidade em que outorgam (Gerência ou Administração) e deve ficar identificada a empresa no local indicado para o efeito. O carimbo ou assinatura não devem prejudicar o posterior preenchimento da livrança, ou seja, não devem ocupar outros campos reservados a informações essenciais, tais como, o valor e a morada

BST-IE-50004342 (100408)

Livrança em branco da SGM subscrita pelos representantes da Empresa com aval	
Livrança em branco da SGM subscrita pelos representantes da Empresa sem mais nenhuma inscrição na frente para além das assinaturas e carimbo e avalizada no verso e com cada avalista a escrever pelo próprio punho "bom para aval ao subscritor" ou "bom para aval" e devidamente assinada	<input type="checkbox"/>

Nota: As assinaturas terão que ser iguais às reconhecidas no contrato de garantia. Caso a Empresa não tenha carimbo, os representantes devem indicar a qualidade em que outorgam (Gerência ou Administração) e deve ficar identificada a empresa no local indicado para o efeito. O carimbo ou assinatura não devem prejudicar o posterior preenchimento da livrança, ou seja, não devem ocupar outros campos reservados a informações essenciais, tais como, o valor e a morada

Colaterais de crédito	
Hipoteca	
Cópia da escritura/contrato de hipoteca	<input type="checkbox"/>
Certidão do registo predial com hipoteca averbada	<input type="checkbox"/>
Documento matricial	<input type="checkbox"/>
Seguro do imóvel	<input type="checkbox"/>
Penhor	
1 exemplar original com termo de autenticação da assinatura dos garantes	<input type="checkbox"/>

Outros documentos	
Certidão do Registo Comercial ou código de acesso	<input type="checkbox"/>
Cópias dos B.I. e NIFS dos avalistas da operação	<input type="checkbox"/>
Cópia fiel do original de certidão de não dívida ao Fisco com abonação do Banco *1	<input type="checkbox"/>
Cópia fiel do original de certidão de não dívida à Segurança Social com abonação do Banco *2	<input type="checkbox"/>

Notas:

*1: Não se aceitam certidões de inexistência de processos em curso. São válidas certidões que atestem o decurso de processos de regularização

*2: São válidas certidões que atestem o decurso de processos de regularização

Processos Sindicados (com mais do que uma SGM)	
Toda a documentação necessária é enviada exclusivamente para a SGM Lider, único ponto de comunicação com o Banco	<input type="checkbox"/>

, de de

Sem outro assunto de momento, apresentamos os nossos melhores cumprimentos,

BANCO SANTANDER TOTTA, S.A.

Anexo 4: Linha Capitalizar - Carta de aprovação do FINOVA/PME INVESTIMENTOS



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 (indicar a linha e dotação específica) 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, declara ter recebido o original do presente documento

BST-IE-50005487 (11/04/2014)

Anexo 5: Linha Capitalizar – Minuta de solicitação de crédito

Empresa (Carta Timbrada)

NIF:

Ao:
BANCO SANTANDER TOTTA S.A.
Nome da Unidade de Negócio
Localidade

, de de

Assunto: Linha de Crédito PME Capitalizar

Exmos. Senhores,

Vimos pela presente solicitar a concessão de financiamento, na modalidade de (crédito bancário/Leasing mobiliário/leasing Imobiliário) ao abrigo do Protocolo da Linha de Crédito PME Capitalizar, (Micro e Pequenas Empresas/ Linha Fundo de Maneio/ Linha Plafond de Tesouraria/ Linha Investimento Geral / Linha Investimento Portugal 2020), no montante de € , pelo prazo de anos e com a(s) seguinte(s) finalidade(s):

- Reforço do fundo de maneio e dos capitais permanentes da empresa € ;
- Apoio de Tesouraria €
- Investimento em capital fixo, cujos comprovativos assumimos o compromisso de apresentar no prazo máximo de 12 meses ou 18 meses (para a *Linha Investimento Geral / Linha Investimento Portugal 2020*), após a formalização da operação € ;.
- Aquisição de empresa € .

Com os nossos melhores cumprimentos,

BST-IE-50007322 (13/02/2017)

Carimbo da Pessoa Colectiva, Qualidade e Assinaturas (tal como constam nos Documentos de Identificação) dos Representantes Orgânicos

Anexo 6: Linha Capitalizar – Declaração de empresa autónoma

DECLARAÇÃO DE EMPRESA AUTÓNOMA

Para efeitos do disposto no n.º 2 do artigo 2º do Regulamento (UE) n.º 1407/2013, de 18 de dezembro, do Regulamento (UE) n.º 1408/2013, de 18 de dezembro (aplicável às empresas do setor agrícola) ou do Regulamento (UE) n.º 717/2014, de 27 de junho (aplicável às empresas do setor das pescas e da aquicultura),

(Designação da empresa): _____

NIF _____, declara que não detém participações e que os seus acionistas ou sócios não detêm participações em que se verifique pelo menos um das seguintes relações:

- a) Uma empresa detém a maioria dos direitos de voto dos acionistas ou sócios de outra empresa;
- b) Uma empresa tem o direito de nomear ou exonerar uma maioria dos membros do órgão de administração, de direção ou de fiscalização de outra empresa;
- c) Uma empresa tem o direito de exercer influência dominante sobre outra empresa por força de um contrato com ela celebrado ou por força de uma cláusula dos estatutos desta última empresa;
- d) Uma empresa acionista ou sócia de outra empresa controla sozinha, por força de um acordo celebrado com outros acionistas ou sócios dessa outra empresa, uma maioria dos direitos de voto dos acionistas ou sócios desta última.

(local), (data)

_____, ____/____/____

BST-IE-50006827 (01/04/2015)

Nota: A presente Declaração deverá ser datada, carimbada e assinada com abonação bancária

Anexo 7: Linha Capitalizar - Declaração de empresa única

DECLARAÇÃO DE EMPRESA ÚNICA

Para efeitos do disposto no n.º 2 do artigo 2º do Regulamento (UE) n.º 1407/2013, de 18 de dezembro, do Regulamento (UE) n.º 1408/2013, de 18 de dezembro (aplicável às empresas do setor agrícola) ou do Regulamento (UE) n.º 717/2014, de 27 de junho (aplicável às empresas do setor das pescas e da aquicultura),

(Designação da empresa): _____

NIF _____, declara que se inclui num conjunto de empresas controladas pela mesma entidade que têm entre si, pelo menos uma das seguintes relações:

- a) Uma empresa detém a maioria dos direitos de voto dos acionistas ou sócios de outra empresa;
- b) Uma empresa tem o direito de nomear ou exonerar uma maioria dos membros do órgão de administração, de direção ou de fiscalização de outra empresa;
- c) Uma empresa tem o direito de exercer influência dominante sobre outra empresa por força de um contrato com ela celebrado ou por força de uma cláusula dos estatutos desta última empresa;
- d) Uma empresa acionista ou sócia de outra empresa controla sozinha, por força de um acordo celebrado com outros acionistas ou sócios dessa outra empresa, uma maioria dos direitos de voto dos acionistas ou sócios desta última;

considerando para este efeito, as relações existentes por intermédio de uma ou várias outras empresas que se encontrem relacionadas nos termos acima indicados.

Mais declara que as empresas identificadas em que se verificam as relações acima referidas são as seguintes:

NIF	Denominação Social

(local), (data)

_____, ____/____/____

Nota: A presente Declaração deverá ser datada, carimbada e assinada com abonação bancária

Anexo 8: Linha Capitalizar - Declaração de compromisso da empresa beneficiária

LINHA DE CRÉDITO CAPITALIZAR		
Linha Fundo de Maneio		
Declarações de Compromisso do Beneficiário		
Versão V.1		
O Beneficiário		
	SIM	N/A
Declara não integrar um grupo empresarial cuja faturação consolidada seja superior a 200 milhões de euros (<i>aplicável a Grandes Empresas</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Declara que se compromete a não ter dívidas perante o FINOVA à data do enquadramento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Declara que se compromete a não ter incidentes não regularizados junto da Banca, à data de emissão da contratação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Declara que se compromete a possuir a situação regularizada perante a Administração Fiscal e a Segurança Social, à data da contratação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Declara que não se encontra sujeita a processo de insolvência nem preenche os critérios, nos termos do seu direito nacional, para ficar sujeita a processo de insolvência, a pedido dos seus credores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relativamente à Operação de Financiamento, o Beneficiário:		
	SIM	N/A
Declara que não se destina à reestruturação financeira e/ou à consolidação de crédito vivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Declara que não se destina à liquidação ou substituição de forma direta ou indireta de financiamentos anteriormente acordados com o Banco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Declara que será aplicada em atividades enquadráveis constantes da Lista de CAEs divulgada pela Entidade Gestora da Linha de Crédito Capitalizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Declara que não se destina a atividades relacionadas com a exportação para países terceiros ou Estados-Membros, nomeadamente a criação e funcionamento de redes de distribuição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Data: _____		

Beneficiário		
Notas: Assinalar a opção "Sim", "Não" ou "N/A (Não aplicável)"		
A presente Declaração deverá ser datada, carimbada e assinada com abonação bancária		
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 validação documental		
Linha de Crédito Capitalizar, o apoio do FINOVA às empresas Fundo gerido pela PME Investimentos		

Anexo 9: Anexo 1 às condições particulares de adesão ao Netbanco



Limpar Formulário

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. do 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	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																				
<input type="checkbox"/> Ad <input type="checkbox"/> Mo																				
Nº 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*
14	Acesso ao Santander Trade**

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 a consultas de Património, Crédito e Cheques.

** Este perfil permite somente o acesso ao Portal Santander Trade.

Operações:

- Entende-se por Lotes cada uma das operações referentes a: Pagamentos, Cheques a Fornecedoros, 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 Cauionadas, 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 10: Declaração de receção do cartão matriz para utilização do Netbanco



NETBANCO EMPRESAS RECEÇÃO DE CARTÃO MATRIZ

Dados do Cliente

Eu, _____ (Utilizador),
Contribuinte Fiscal n.º _____, em nome e por conta da Empresa
_____ (Cliente), com o
NIF _____, Nº 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/Nº Empregado)

Anexo 11: Proposta de adesão ao Netbanco



Limpar Formulário

PROPOSTA DE ADESÃO AO SERVIÇO NETBANCO EMPRESAS CONDIÇÕES PARTICULARES

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

Informação Interna

Tipo Proposta de Adesão ⁽¹⁾ NOVA ALTERAÇÃO

Dados do Cliente

Nome / Denominação _____
(Inserir todos os n. de Cliente)
 N° Cliente _____ NIF / NPC _____
 Morada _____
 Localidade _____ Cód. Postal _____ - _____
 Telefone 1 _____ Telefone 2 _____ Fax _____

Comunicação da parametrização do contrato ao Cliente para o: e-mail _____
 Telemóvel _____

Representantes Legais

LIMITE MÁXIMO DIÁRIO A MOVIMENTAR PELA EMPRESA (EUR) ⁽²⁾: _____ (limite diário em EUR) Só Consultas

Dados dos Utilizadores

Quadro 1

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

⁽¹⁾ 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.

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

⁽³⁾ 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).

⁽⁴⁾ 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.

⁽⁵⁾ Assinale com X se pretender associar todas as contas DO que tenha 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 / N° Procuração)

BANCO SANTANDER TOTTA S.A. - Capital total: 1.336.033.814 € - C.I.F. 44060010 - NIF 50000312 - N.º de Registo 130400123/001

BST_C2-50000312 (CS/03/2016)

Anexo 12: Condições Gerais de utilização do Netbanco



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 EMPRESAS 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 aceites pelo Banco Santander Totta, esteja(m) 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 aceder 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 facultade em qualquer momento durante a vigência do presente Contrato, não sendo, contudo, imputável ao Banco qualquer responsabilidade no âmbito desta facultade.

7º O Banco não responde por qualquer deficiência verificada na transmissão das ordens emanadas do Cliente excepto 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 Verificados os condicionamentos 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. Quaisquer 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 tido origem na utilização indevida ou não salvaguardada dos equipamentos do Cliente quer 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 iniciada no ponto supra, o Cliente obriga-se a alterar 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 efectuar 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 da funcionalidade, produto ou serviço a que respeitem, serão consideradas como tendo sido ordenadas no dia útil seguinte.

20º Pelos 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 esses movimentos sem dependência de qualquer aviso.

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

24º O Banco poderá rejeitar quaisquer ordens 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 contraídas com a celebração deste Contrato;
- Quando ocorra qualquer uma das causas de vencimento antecipado previstas no presente Contrato ou na Lei.

25º Sem prejuízo das demais facultades 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 ocorra qualquer das seguintes circunstâncias:

- Esteja vencida e não cumprida qualquer obrigação do Cliente seja ela emergente do presente Contrato ou não;

- Esteja em curso contra o Cliente qualquer execução, arresto, penhora, acção de recuperação ou outra providência que implique limitações à livre disponibilidade de bens;

- Esteja em dívida pelo Cliente qualquer quantia ao Fisco, Segurança Social ou Instituto de Formação Profissional.

26º 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 conter 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 ficam estipulados, com a renúncia expressa a qualquer outro, os foros 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 necessária a realização de alterações, o Banco Santander Totta deverá comunicar essa 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 aceite pelo Banco. Caso não concorde com a modificação comunicada, o Cliente poderá resolver o contrato até ao dia útil anterior à data definida 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).

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

Procuradores do Banco
(Assinatura / Nº Procuração)

Anexo 13: Ficha de aprovação de Condições Especiais para clientes

A	B	C	D	E	F
INSTRUÇÕES	ENVIO DE BANCOS	IMPRIMIR	APROVAÇÃO PONTUAL	Versão deste ficheiro: 2018-05-16 Última Actualização do Preçário: 2018-06-01	
NOME DO CLIENTE: CLIENTE PARTENON: CONTA PARTENON (TB90): CLIENTE SINTRA: CONTA D.O.: CONTA C/C.:				ANEXOS CLIENTES DO GRUPO TAXAS REMUNERAÇÃO DE CONTAS D.O. COM MANUTENÇÃO D.O. CARREGAMENTO POS FICHA DE APROVAÇÃO DE CONDIÇÕES ESPECIAIS CARTA ALTERAÇÃO CONDIÇÕES ESPECIAIS CONTRAPARTIDAS TÍPICADAS	
VALIDADE: DESTINATÁRIO: ORIGEM / DCE:	DCO-DMOAP-DPAC				
GRUPO ECONÓMICO:					
RATING: VINCULAÇÃO: PONTOS (VINC / PLR): CLASSIFICAÇÃO: RENTABILIDADE (Ano / Ano-1): NÍVEL DE DECISÃO:					
DATA DE APROVAÇÃO:					
DATA DO VENCIMENTO DAS ANTERIORES CONDIÇÕES ESPECIAIS:					
OBSERVAÇÕES:	<p><i>Para (des)unir linhas na caixa, fazer duplo-click numa célula.</i></p>				

GRUPO ECONÓMICO

NOME DO TITULAR									
CLIENTE PARTENON									
CONTA PARTENON (TB90)									
CLIENTE SINTRA									
CONTA EUROS									
CONTA USD									
CONTA GBP									
RATING									
VINGILÂNCIA									
VINCULAÇÃO / PONTOS									

PRODUTOS / SERVIÇOS	CAPA	INSTRUÇÕES
CONTAS		
EFECTOS		

Comentários:

Destinatário: DCO-DMOAP-DPAC	Nome do Cliente: Nº de Titular SinTra: Conta D.O.: Nº de Titular Partenón: Conta D.O. Partenón:														
Origem:	Vinculação: 	DECISÃO: DATA DE VALIDADE: 00 / 01 / 1900													
CAPA ESCONDER Ir Para ... (Última Actualização do Preçário: 2018-06-01)	Folheto de Comissões e Despesas RPCC Tabelas	CONDICÕES ESPECIAIS APROVADAS													
Cód.	Descrição	Valor Fixo	Taxa	Euros Mínimo	Euros Máximo	B	A	Observações	Isenção a Aplicar	Tabela do RPCC	Nível de Decisão	Valor Fixo	Taxa	Euros Mínimo	Euros Máximo
CONTAS															
1	Contas														
1.1	Despesas de Manutenção - Preencher a folha 'COM.MANUTENÇÃO D.O.'														
1.2	Comissão de Descobertos Autorizados														
1.2.2	Empresas	12,00				20%	50%								
1.3	Comissão de Crédito Não Pré - Contratualizado														
1.3.2	Empresas	39,95				20%	50%								
1.4	Extractos, Saldos e outra Documentação														
1.4.1	Extracto Mensal (mínimo 20 movimentos)	Gratuito													
1.4.2	Extracto Diário	2,50				20%	50%								
1.4.3	Extracto Dois em Dois Dias	2,50				20%	50%								
1.4.4	Extracto Três em Três Dias	2,50				20%	50%								
1.4.5	Extracto Semanal	2,00				20%	50%								
1.4.6	Extracto Quinzenal	2,00				20%	50%								
1.4.7	Pedidos de Extractos ou Saldos ao Balcão	3,72				20%	50%								
1.4.8	Extracto de Escalas de Juros (N.A. a Clientes Particulares)	68,43				20%	50%								
1.4.9	Pedidos de Reedição de Extractos (2ª via) (e)														
1.4.9.1	Por cada extracto emitido	13,70				20%	50%								
1.4.12	Extractos Magnéticos	10,90				20%	50%								
1.4.13	Notificações Correio Registado	3,30				20%	50%								
1.5	Levantamentos ao Balcão	5,00				20%	50%								
1.6	Comissão de Gestão														
1.6.1	- Super Conta Negócios	14,50													