

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO
DE LISBOA



**Atividade Bancária - Condicionantes do Crédito nos
Particulares**

Caixa Leasing & Factoring – Instituição Financeira de
Crédito, S.A.

Pedro André Miguéis Cardoso Gonçalves

Lisboa, Janeiro de 2016

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO
DE LISBOA

Relatório de Estágio: Setor de Risco e Operações da Caixa Leasing &
Factoring, S.A.

Pedro André Miguéis Cardoso Gonçalves

Relatório de estágio submetido ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa para o cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Contabilidade e Análise Financeira, realizada sob a orientação científica de Professor Doutor Jorge José Martins Rodrigues.

Constituição do Júri:

Presidente: Doutor Joaquim Martins Ferrão

Arguente: Especialista (Mestre) Mário Nuno Mata

Vogal: Doutor Jorge Martins Rodrigues

L i s b o a , J a n e i r o d e 2 0 1 6

Termos do Estágio

Instituição de ensino superior:

Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa (ISCAL)

Mestrado:

Mestrado em Contabilidade e Análise Financeira

Orientador:

Prof. Doutor Jorge José Martins Rodrigues

Estagiário:

Pedro André Migueis Cardoso Gonçalves

Entidade:

Caixa Leasing e Factoring – Instituição Financeira de Crédito, S.A.

Orientador na empresa:

Dr. Paulo Alexandre Lérias Campaniço

Diretor Responsável na entidade:

Dr. Rui Costa

Departamento e setor onde foi realizado o estágio:

Departamento de Canais Externos (DCE) / Setor de Risco e Operações (SRO)

Funções Desempenhadas no estágio:

Analista de Crédito e Leasing Automóvel – Canal Fornecedor

Período de Estágio:

21 de Julho de 2014 / 21 de Janeiro de 2015

Duração do Estágio:

6 Meses (924 horas)

Local do estágio

Avenida João XXI, 63, 1000-300 Lisboa

Tema do relatório de Estágio:

Atividade Bancária: Condicionantes do crédito nos particulares

Declaração

Declaro ser o autor deste relatório de estágio, que constitui um trabalho original e inédito, que nunca foi submetido (no seu todo ou qualquer das suas partes) a outra instituição de ensino superior para obtenção de um grau académico ou outra habilitação. Atesto ainda que todas as citações estão devidamente identificadas. Mais acrescento que tenho consciência de que o plágio – a utilização de elementos alheios sem referência ao seu autor – constitui uma grave falta de ética, que poderá resultar na anulação da presente dissertação.

Agradecimentos

Ao Doutor Jorge José Martins Rodrigues, docente do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa (ISCAL), pela sua disponibilidade e esclarecimentos prestados.

Agradecimento especial e incondicional, aos meus pais e irmão pela preocupação, dedicação, ajuda e incentivo em toda a minha etapa académica. Sem eles seria impossível terminar este mestrado, bem como a minha formação como pessoa.

Agradecimento total aos dois departamentos que tive o enorme prazer de trabalhar na Caixa Leasing & Factoring, Departamento Canais Externos, dirigido pelo Dr. Rui Costa, colaborando com o sempre prestável Paulo Campaniço, o incansável José Lopes e o primoroso Miguel Xavier. Liderando o Departamento Contabilidade e Risco de Atividade, agradeço ao Dr. Rui Nicolau Pereira e a todos os “colegas”, com especial foco para os distintos Elvis Lopes, Mário Bonito, Anabela Falcato, Ricardo Pereira, Ricardo Rebelo e Helena Marques. Agradeço ainda a todo o Departamento de Recursos Humanos.

Consideração muito especial para os meus companheiros laborais Ana Patrícia Lourenço e João Cotrim pelo espírito cativante que transportam e que facilitam e alegram todo este processo.

Agradeço ainda a toda a minha família, amigos e colegas de mestrado pela ajuda disponibilizada no decurso deste relatório. É a todos eles que dedico este relatório.

Resumo

As instituições financeiras obtêm grande parte do lucro através dos juros absorvidos pelo financiamento a particulares e empresas, deparando-se, especialmente nos tempos de crise, com um elevado incumprimento, resultante de várias particularidades, previstas ou não, que resultam num grave prejuízo para as mesmas.

Desta forma, torna-se fulcral perceber quando uma operação oferece maior ou menor risco de entrar em incumprimento, avaliando as condições financeiras, económicas, psicológicas, sociais, culturais e demográficas apresentadas pela entidade requerente.

A redução desse risco resulta da análise através de *Scoring* ou casuisticamente por parte de técnicos, avaliando as condicionantes do crédito. Este relatório salienta ainda, o modo como essa análise foi efetuada por parte dos operacionais da Caixa Leasing e Factoring, durante o estágio curricular realizado, identificando especificamente a forma como é tratada cada proposta de financiamento.

Do estágio destaca-se a realidade vivenciada pelas entidades financeiras portuguesas, além da dificuldade que se prende na decisão do financiamento, de forma que por um lado a entidade bancária aumente a sua carteira de clientes e os fidelize, mas pelo outro reduza a sua taxa e carteira de incumprimento.

Palavras-chave: Crédito aos particulares, Análise Financeira, Condições Financiamento, *Scoring*, Risco de Crédito

Abstract

The financial institutions, get great part of profit, through the interest absorbed by financing to individuals and enterprises, facing, especially in times of crisis, with a high level of non-compliance with, resulting from several particularities, planned or not, that result in a serious injury to the same.

In this way, it becomes crucial to understand when an operation offers greater or lesser risk of entering into failure, evaluating the financial conditions, economic, psychological, social, cultural and demographic presented by the applicant.

The reduction of the risk resulting from the analysis by Scoring or case-by-case basis on the part of technicians, evaluating the constraints of the credit. This report also highlights how this analysis was carried out by the operational unit of Caixa Leasing and Factoring, during the curricular training carried out, identifying specifically the way in which it is treated each proposal for funding.

The stage stands the reality experienced by financial entities Portuguese, in post-crisis, as well as the difficulty that secures the financing decision, so that on the one hand the bank increase its portfolio of customers and improve, but by another reduce their rate of failure.

Keywords: private Credit, Credit companies, Financial Analysis, Financing Conditions, Scoring, Credit Risk

Índice

| | |
|---|----|
| 1. Introdução | 1 |
| 2. Risco de crédito nas instituições financeiras | 2 |
| 2.1 Origem da Atividade Bancária | 2 |
| 2.2 Sistema Bancário e Financeiro Português | 5 |
| 2.2.1 Sistema Bancário e Instituições de Crédito | 5 |
| 2.2.2 Banco de Portugal | 6 |
| 2.2.3 Inquérito Trimestral aos Bancos | 8 |
| 2.2.4 Sistema Financeiro Português | 9 |
| 3. Clientes – Tipos, Importância e Qualidade de Valor | 11 |
| 3.1 Empresas | 14 |
| 3.2 Entidades Públicas | 15 |
| 3.3 Particulares | 16 |
| 3.4 Fatores de Segmentação de Clientes | 16 |
| 4. Produtos e Serviços Financeiro | 20 |
| 4.1 Produtos de Captação de Fundos | 20 |
| 4.2 Produtos de Aplicação de Fundos | 22 |
| 4.3 Serviços Bancários | 23 |
| Grupo II – Apresentação Estágio Caixa Leasing & Factoring | 24 |
| 1. Caixa Leasing & Factoring | 24 |
| 1.1 Apresentação da Empresa | 24 |
| 1.2 Cronologia | 24 |
| 1.3 Órgãos Sociais | 25 |
| 1.4 Missão | 26 |
| 1.5 Valores | 26 |
| 1.6 Objetivos estratégicos | 27 |
| 1.7 Organograma da Caixa Leasing e Factoring (CLF) | 28 |
| 2. Apresentação do Estágio Curricular | 30 |

| | |
|--|----|
| 2.1 Processos e Procedimentos | 31 |
| 2.1.1 Financiamento automóvel | 31 |
| 2.1.2 Âmbito – concessão de Crédito e Leasing | 32 |
| 2.1.3 Abertura de Aderentes | 32 |
| 2.2 Composição e registo de propostas | 33 |
| 2.2.1 Receção de documentos | 33 |
| 2.2.2 Registrar processo | 33 |
| 2.2.3 Conferência de documentos | 33 |
| 2.2.4 Validação de Documentos | 35 |
| 2.2.5 Registo de Propostas | 35 |
| 2.2.6 Mudança de proposta para Análise | 36 |
| 2.3 Processos operacionais e Análise das operações | 36 |
| 2.3.1 Sistemas operacionais | 36 |
| 2.3.2 Tipos de Propostas e Forma de carregamento | 37 |
| 2.3.3 Correção de dados | 37 |
| 2.3.4 Diferenças nas propostas | 38 |
| 2.3.5.Consulta de Base de Dados | 38 |
| 2.3.6. Consulta de Moradas/ Entidades | 40 |
| 2.3.6.1 <i>Particulares</i> | 40 |
| 2.3.6.2 <i>Entidade patronal</i> | 41 |
| 2.3.7 Viaturas Sobreavaliadas | 41 |
| 2.3.8 Análise de Propostas | 41 |
| 2.3.9 Emissão de Parecer | 42 |
| 2.3.10 Definir decisão no sistema | 44 |
| 2.3.11 Comunicar decisão | 44 |
| 2.3.12 Emissão da proposta | 45 |
| 2.3.13 Digitalização de Documentos | 45 |
| 2.3.14 Proposta Anulada | 45 |
| 2.4 Análise e Abertura de Novos Aderentes | 45 |
| 2.4.1 Novo Pedido de Abertura | 45 |
| 2.4.2 Análise dos documentos | 46 |

| | |
|---|----|
| 2.4.3 Consultar Base de dados | 46 |
| 2.4.4 Análise e Emissão de parecer | 47 |
| 2.4.5 Aprovação e Ativação | 47 |
| 2.4.6 Criação do Aderente | 47 |
| 2.4.7 Envio de Contrato | 48 |
| 2.4.8 Realizar Formação | 48 |
| 2.5. Procedimento nas propostas após decisão da análise de risco | 48 |
| 2.5.1 Propostas Pendentes | 48 |
| 2.5.2 Reanálise da proposta | 48 |
| 2.5.3 Alteração nas propostas | 48 |
| 2.5.4 Emissão e Alteração de contratos | 49 |
| 2.5.5 Enviar Contratos | 49 |
| 3. Tabela de Impressos Setor Risco e Operações | 49 |
| 4. Setor | 51 |
| 4.1 IFIC e ASFAC | 51 |
| 4.2 Empresas | 53 |
| 4.3 Particulares | 54 |
| 4.4 Organograma e órgãos Sociais | 55 |
| 4.4.1 Organograma | 55 |
| 4.4.2 Órgãos Sociais | 55 |
| 4.5 Evolução dos créditos aos Consumidores - Setor | 56 |
| 4.5.1 Novos contratos de crédito e o seu tipo | 56 |
| 4.5.2 Montante por novo contrato de crédito | 57 |
| 4.5.3 Empréstimos das Instituições Financeiras a entidades não financeiras e particulares (habitação) | 59 |
| 4.5.4 Notícia: Resultados Líquidos Acumulados – 5 Maiores Bancos Portugueses | 60 |
| 5. Análise de Crédito e <i>Default</i> | 60 |
| 6. Endividamento e o Incumprimento | 61 |
| 7. Caso prático Caixa Leasing e Factoring | 63 |
| 7.1 Norma vigente – Análise Casuística | 63 |
| 7.2 - Tipos de Financiamento Automóvel | 66 |

| | |
|--|----|
| 7.2.1 Crédito tradicional | 66 |
| 7.2.2 Locação Financeira | 67 |
| 7.2.3 <i>Renting</i> | 68 |
| 7.2.4 Crédito Consolidado | 68 |
| 7.2.5 Crédito à Distância | 69 |
| 7.2.6 Taxas Máximas Permitidas | 69 |
| 7.3 Análise de uma proposta recorrendo ao processo comparativo | 71 |
| 7.4 Critérios e Condicionantes de análise: | 74 |
| 7.4.1 Estado Civil e Dependentes | 74 |
| 7.4.2 Categoria Profissional | 74 |
| 7.4.3 Conceito CGD | 75 |
| 7.4.4 Valor Financiamento | 75 |
| 7.4.5 Taxa Esforço Efetiva /Líquida | 75 |
| 7.4.6 Idade | 76 |
| 7.4.7 Ano da Viatura | 76 |
| 7.4.8 Nacionalidade | 76 |
| 7.4.9 Antiguidade como cliente | 77 |
| 7.4.10 Rendimento Mensal | 77 |
| 7.4.11 Rendimento IRS Total (€) | 77 |
| 7.4.12 Prestação Mensal (€) | 78 |
| 8. Análise e Parecer Técnico | 78 |
| 9. Análise de Exemplos de Crédito Automóvel | 81 |
| 9.1 Caso Financiamento Aprovado | 81 |
| 9.2 Caso Apresentação de Garantias | 82 |
| 9.3 Caso Financiamento Recusado | 82 |
| 10. Análise de Risco de Crédito e os seus modelos | 83 |
| 11. Credit Scoring e Credit Rating | 86 |
| 11.1 Credit Rating | 86 |
| 11.2 Credit Scoring | 86 |
| 11.3 Possíveis melhorias no Setor de Risco Operacional - CLF | 87 |
| 12. Conclusão | 89 |

| | |
|---|----|
| 13. Fontes e Referências Bibliográficas | 91 |
| 14. Anexos | 95 |
| 14.1 – Notícia (08/08/2015) | 95 |
| 14.2 Plano de Estágio | 96 |
| 14.3 Protocolo ISCAL/CLF | 97 |

Índice de Quadros e Tabelas

| | |
|--|----|
| Quadro 3.1: Impressos Setor de Financiamento Automóvel..... | 51 |
| Quadro 4.1: Evolução do número de contratos, por tipo | 57 |
| Quadro 4.2: Evolução do montante dos contratos, por tipo | 58 |
| Quadro 7.1: Taxa TAEG máxima 2º e 3º Trimestre 2015..... | 70 |
| Quadro 7.2: Condicionantes do processo de decisão..... | 71 |

Índice de Figuras

| | |
|---|----|
| Fig. 3.1: Depósitos dos particulares Portugal e Zona Euro Maio 2010 a Maio 2015 | 18 |
| Fig. 1.1: Organograma Caixa Leasing e Factoring | 28 |
| Fig. 2.2: Responsabilidades de Crédito no Banco de Portugal..... | 39 |
| Fig. 4.1: Organograma ASFAC..... | 55 |
| Fig. 4.2: Evolução dos empréstimos em Portugal e Zona Euro, por parte de particulares e Sociedades não Financeiras | 59 |
| Fig. 7.1 Ficha Crédito Caixa Leasing e Factoring..... | 64 |
| Fig. 7.2 Proposta de Financiamento Automóvel - SIFA..... | 65 |
| Fig. 8.1 Folha de Parecer Empresas | 80 |

Lista de Abreviaturas

ALD – Aluguer de Longa Duração

ANA - Estado de Proposta em Análise

ANL - Proposta em Estado de Anulada

ASFAC – Associação de Instituições Financeiras de Crédito Especializado

BdP - Banco de Portugal

CAE - Classificação Portuguesa de Atividades Económicas

CGD - Caixa Geral de Depósitos

CIRS – Código de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares

CLF - Caixa Leasing & Factoring

DCE - Departamento de Canais Externos

DCO - Direção comercial

DGC - Direção de Gestão e Controlo

D.L. – Decreto de Lei

DOP - Direção Operacional

DSN - Direção de Suporte ao Negócio

ENI - Empresário em Nome Individual

GSC – Grupo Salvador Caetano

INE - Instituto Nacional de Estatística

IES - Informação Empresarial Simplificada

IFIC – Instituições Financeiras de Crédito Especializado

INI - Estado de Proposta Inicial

IRS - Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares

IRC - Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas

MLL - Meios Libertos Líquidos

MPP - Manual de Políticas e Procedimentos

Mut - Manual de Utilizador

NCA - Endereço Comum Departamento Canais Externos

NIB - Número de Identificação Bancária

NIF - Número de Identificação Fiscal

PARI - Plano de Ação para Risco de Incumprimento

PERSI - Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento

PVP - Preço de Venda

S.A. – Sociedade Anónima

SEPA - Single Euro Payments Area

SFA - Setor de Financiamento Automóvel

SI - Sistemas de Informação

SICAE – Sistema de Identificação e Classificação das Atividades Económicas

SRO - Setor de Risco e Operações

TAEG – Taxa Anual Efetiva Global

TAN – Taxa Anual Nominal

TANB – Taxa Anual Nominal Bruta

1. Introdução

Este relatório de estágio é elaborado no âmbito do Mestrado em Contabilidade e Análise Financeira, inserido no grupo de mestrados disponíveis no Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa (ISCAL). Este relatório de estágio serve como prova final após término do ano curricular e tem a ponderação de 50% em relação ao total do mestrado.

O Estágio curricular foi realizado na Caixa Leasing e Factoring – Instituição Financeira de Crédito, S.A., departamento de Canais Externos (DCE), no Setor de Risco e Operações (SRO). O Estágio Curricular teve duração total de 6 meses, iniciando-se a 21 de Julho de 2015 e concluído a 21 de Janeiro de 2016, e serviu de base para consolidar o retido durante o percurso académico, além de melhorar competências comportamentais e laborais.

As principais funções desempenhadas durante o estágio curricular prenderam-se com o carregamento e análise de propostas de crédito e locação financeira relativas a particulares, empresas e Empresários em Nome Individual (ENI'S). Em algumas situações pontuais, era necessário analisar clientes em situação de PARI, de forma a verificar as suas condições económicas. Posteriormente era pedido a elaboração de um parecer, que teria de ser entregue ao Diretor do Departamento para decisão final.

Em termos de ferramentas utilizadas, o analista pode utilizar base de dados e indicadores económicos e financeiros, bem como algumas plataformas, como é o caso do *Accipiens* para diminuir o risco de decisão da proposta.

No entanto para avaliar esse risco o analista deve compreender o que esse financiamento resulta para a instituição financeira, perceber como funciona o sistema Bancário e Financeiro em Portugal, o Cliente e a sua importância para a entidade financeira, as suas especificidades e o objetivo que se pretende com a operação. Esse objetivo pode passar pela fidelização, segmentação e capacidade de personalização de produtos para suprimir as suas necessidades. Essa especificação e segmentação de clientes através das suas condicionantes torna-se muito útil para os analistas e decisores, na sua tomada de decisão.

A análise efetuada no Setor de Risco e Operações é baseada num método casuístico, no entanto difícil de comparar tanto temporalmente como em confronto com outras operações, pelo que um método comparativo baseado num *Scoring* apresentaria uma melhoria neste departamento. Desta forma proponho com este relatório demonstrar as competências adquiridas ao longo do estágio curricular e solicitar possíveis melhorias para o departamento.

2. Risco de crédito nas instituições financeiras

O setor financeiro é indubitavelmente um dos setores mais importantes e sensíveis da economia de qualquer país, não só pelas repercussões que exerce de forma direta, mas também de forma indireta, designadamente a nível dos seus clientes a montante e a jusante (Caiado, Aníbal e Caiado, Jorge, 2008)

A gestão do crédito por parte das instituições financeiras tem cada vez mais importância na atividade bancária, quer seja pela constante redução dos juros aplicados por parte dos bancos através de taxas mais atrativas, rivalizando com as taxas apresentadas pelas entidades bancárias concorrentes, mas sobretudo pelo risco de incumprimento que a banca ocorre sempre que financia crédito a particulares e empresas. Este risco ocorre sobretudo pelo elevado montante financiado face ao gerado pelos juros, que em caso de incumprimento é muito superior ao obtido.

Esta questão coloca-se sobretudo durante e após períodos de crise económica e financeira, pela diminuição da concessão de crédito por parte das instituições financeiras nesse período, financiando esse que resulta na principal fonte de rendimento das entidades financeiras e que origina grandes discussões sobre este tema.

2.1 Origem da Atividade Bancária

Segundo Caiado e Caiado (2008), a atividade bancária teve origem em entidades religiosas que detinham melhores condições de segurança para guardar os pertences e riquezas dos cidadãos. Ao verificarem que esses bens eram depositados durante longos períodos de tempo, começaram a empresta-los a quem mais necessitava, como forma de reconhecimento. Os proprietários e comerciantes com mais posses passaram a imitar as entidades religiosas em troca de juros e taxas, situação que foi proibida mais tarde pelas entidades públicas da época. No entanto no século XVI essa proibição foi levantada mas com grandes imposições, permitindo apenas aos bancos privados a cobrança de juros pela concessão de empréstimos. Entretanto e de forma clandestina, os comerciantes marítimos realizavam empréstimos com risco alto e conseqüentemente com juros ainda maiores, através de trocas decorrentes dos descobrimentos marítimos.

A moeda sofreu ao longo do tempo grandes alterações, desde a época da troca direta de bens, passando pela moeda mercadoria e moeda utensílio, mas foi com a adoção do padrão de ouro,

por parte dos principais países, que no século XIX, estabeleceu-se a moeda como principal meio de troca, identificando o peso, o toque e o valor facial das moedas metálicas. Foi posteriormente definido três novas formas de moeda: a moeda metálica, moeda fiduciária e moeda escritural. Com a 1ª Guerra Mundial surgiram no entanto novas tendências que marcaram profundamente a atividade bancária:

- O desenvolvimento dos bancos emissores, que regulavam e emitiam as notas de cada país;
- A proliferação dos grandes bancos, com trocas financeiras nacionais e internacionais;
- A formação de bancos comerciais, com elevados montantes de depósitos e com capital repartido por inúmeros acionistas;
- A Criação de instituições parabancárias, com missão de suprimir carências dos mais necessitados, exemplos: sociedades de investimento, sociedades de capital de risco, sociedades de locação financeira (*leasing*), agências de câmbios, sociedades de fundos de investimento, sociedade de *factoring*, sociedades emittentes e gestoras de cartões de crédito, entre outros.

Em termos nacionais, os mesmos autores referem que tanto o setor bancário, como o financeiro foram alvo de alterações muito recentemente. Apesar do principal acontecimento marcar-se com a adesão à União Europeia em 1986, existiram quatro períodos distintos que marcaram profundamente estes setores em Portugal, nomeadamente os períodos: de 1957 a 1974, 1974 a 1983, 1983 a 1998 e a seguir ao ano de 1998.

- Período de 1957 a 1974

Durante este período procedeu-se à classificação e especialização das instituições de crédito segundo a natureza das funções exercidas e da sua atividade. Ficaram assim divididas em bancos de investimento, as entidades que realizavam operações de médio e longo prazo; bancos de poupança, entidades que tinham como principal objetivo, captação de poupança em todo o território nacional e finalmente os bancos comerciais, que se focaram na realização de operações de curto prazo, que no entanto realizavam práticas generalizadas de financiamentos superiores a um ano, com a modalidade de curto prazo renovável.

Dos bancos de investimento, destacavam-se o Banco de Fomento Nacional, com a missão de desenvolvimento económico e social do país, a Caixa Geral de Depósitos, que colaborava com a política de crédito do governo num incentivo de poupança para um futuro investimento

económico e social no país. Em termos do setor não monetário, era composto por entidades parabancárias, e o setor financeiro não bancário era composto maioritariamente pelas companhias de seguro.

- Período de 1974 a 1983

Ciclo assinalado pela Revolução dos Cravos no dia 25 de Abril de 1974. A seguir a essa data todos os bancos foram nacionalizados, incluindo o Banco de Portugal e os Bancos das ex-colónias, como era o caso do Banco de Angola e do Banco Nacional Ultramarino. Durante esse período observou-se também a fusão de muitos bancos nacionais e o alargamento da rede bancária por todo o país. Em termos de medidas marcantes, observou-se a criação dos mercados interbancários e a criação da Associação Portuguesa de Bancos, bem como o aparecimento de novas instituições parabancárias. Além disso o Fundo Monetário Internacional, aplicou *plafonds* ou limitações ao crédito, de forma a evitar a expansão da massa monetária, provocada pelas altas taxas de inflação da época e os défices constantes na balança de pagamento. Verificaram-se situações contraditórias no sistema bancário, com bancos a terem excelentes carteiras de clientes, mas com limitações de financiamento, outros com sobranos recursos de financiamento, mas sem propostas de crédito viáveis e ainda outros com recursos elevados e com propostas de crédito excelentes, mas que não apresentavam *plafonds* suficientes.

- Período de 1983 a 1998

Este período ficou marcado pela adesão de Portugal à União Europeia, além da abertura da atividade bancária à iniciativa privada, com o aparecimento de sociedades parabancárias de *leasing*, *factoring*, capital de risco, de *rating*, entre outros.

Com a entrada na União Europeia, Portugal aderiu ao Mecanismo das Taxas de Câmbio do Sistema Monetário Europeu, com a sua moeda, o Escudo Português e procedeu-se à liberalização e circulação de capitais dentro da União Europeia. Só no início da década de 90 é que todos os limites de crédito e *plafonds* foram abolidos, problema que tinha afetado o sistema bancário no período identificado anteriormente.

- Período após 1998

Neste período fixou-se em definitivo as taxas de conversão das moedas nacionais de cada estado membro com o Euro. Seguidamente o Euro passou por diversas fases, da sua forma escritural até a moeda única aceite pelos estados membros. Durante esse período foi criado o

Banco Central Europeu (BCE) e delimitado os poderes dos Bancos Centrais Nacionais, no caso português do Banco de Portugal (BdP). O Eurosistema, constituído pelo BCE e pelos Bancos Centrais passou a ter um papel muito relevante nas Atividades Monetárias da Zona Euro, sendo formado mais tarde um Sistema Europeu de Bancos Centrais (SEBC), governado pelos órgãos do BCE, cuidando de todas as atribuições da União Europeia.

2.2 Sistema Bancário e Financeiro Português

2.2.1 Sistema Bancário e Instituições de Crédito

O Sistema bancário, de forma geral, é formado por diversos tipos de agentes que compõe o universo económico, nomeadamente o Estado, as Famílias, as Empresas económicas e não económicas e o Exterior. Caiado e Caiado (2008) referem que podemos dividir os setores institucionais residentes como:

- Setor financeiro, composto pelas instituições financeiras monetárias como é o caso do Banco de Portugal, Bancos, Caixas económicas e Caixa Geral de Depósitos; Instituições financeiras não monetárias como são o caso das empresas de seguros e os fundos de pensões, mas também Sociedades de Locação Financeira, *Factoring*, investimento, capital de risco e até a CMVM e o *Euronext* Lisboa.
- Setor Público Administrativo (SPA), formado pela Administração Central, Regional, Local e Segurança Social;
- Setor não Financeiro, constituído por empresas não financeiras públicas e privadas; Particulares e Instituições Sem Fins Lucrativos e Emigrantes.

O Artigo 2º do Decreto-lei nº298/92 do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras define instituição de crédito como “empresas cuja atividade consiste em receber do público depósitos ou outros fundos reembolsáveis, a fim de os aplicarem por conta própria mediante a concessão de crédito”. O Portal do Cliente Bancário, pertencente ao Banco de Portugal, acrescenta que Instituição de crédito são também empresas “...que tenham por objeto a emissão de meios de pagamento sob a forma de moeda eletrónica”, sendo ambas reguladas pelo Banco de Portugal.

2.2.2 Banco de Portugal

O Banco de Portugal foi fundado por decreto régio em 19 de Novembro de Portugal, através da fusão do Banco de Lisboa com a Companhia de Confiança Nacional. Com estatuto de sociedade anónima e maioritariamente privado até em 1974 em que se deu a sua nacionalização. Entidade, pessoa coletiva de direito público, com autonomia própria administrativa, financeira e de património, o Banco de Portugal, funciona como Banco Central em Portugal e tem a exclusividade de emissão de notas em Portugal Continental e Ilhas, além de importantes funções, nomeadamente:

- Supervisão de instituições do Setor Bancário e Financeiro;
- Controlo do Mercado Monetário;
- Controlo do Mercado Cambial;
- Elaboração de relatórios estatísticos monetários, financeiros e cambiais.

Além da gestão e controlo do crédito, o BdP está atento e atua sempre que necessário na liquidez dos bancos e na manutenção das taxas de juro. O controlo monetário pode ser feito através de controlo direto ou indireto. No controlo direto, o Banco Central fixa limites quantificados para cada instituição de crédito, com penalizações severas em caso de incumprimento das metas definidas. No controlo indireto, existe um mercado livre concorrencial, em que o Banco Central apenas atua em casos pontuais, o que acontece no caso português, com o Banco de Portugal.

Como referido anteriormente o Banco de Portugal produz moeda, utilizando para isso a concessão de crédito as entidades bancárias, instituições financeiras e ao estado, ou quando compra ouro, outras divisas ou equipamentos, edifícios entre outros. Na concessão de crédito existe emissão de moeda de crédito e na compra dos ativos descritos anteriormente existe emissão de moeda livre.

No entanto com a entrada de Portugal no Euro e na União Europeia, o Banco de Portugal deixou de ter a função de banco emissor, passando a ser competência do Banco Central Europeu. Apesar disso o Banco de Portugal manteve a sua importância apresentando novas funções, designadamente:

- Gerir as disponibilidades externas do país;
- Atuar como intermediário nas ligações internacionais do Estado Português;

- Manter a estabilidade do sistema financeiro português, assegurando a função de refinanciador em última instância;
- Ser conselheiro do Governo nos assuntos de carácter monetário, financeiro e cambial;
- Recolher e elaborar estatísticas monetárias em colaboração com o Banco Central Europeu;
- Regular, fiscalizar e fomentar um funcionamento adequado nos sistemas de pagamento que internos, quer externos;
- Orientar e fiscalizar os mercados monetários;
- Supervisionar as instituições de crédito, sociedades financeiras e outras que estejam legalmente sujeitas;
- Clarificar os princípios referentes às operações de ouro e divisas.

Em termos de operações, o Banco de Portugal tem permissão:

- Redescontar, em Portugal, títulos da sua carteira comercial, como por exemplo descontos, letras e *warrants*;
- Comprar e vender títulos da dívida pública em mercado secundário;
- Conceder ou recorrer a empréstimos nas instituições de crédito ou sociedades financeiras, nos modos que considerar mais aconselháveis para si, garantindo sempre cautelas nas suas ações;
- Aceitar depósitos à vista por parte do Estado;
- Aceitar depósitos à vista, mas também a prazo por parte das instituições financeiras;
- Aceitar do Estado depósitos de títulos;
- Realizar todo o tipo de operações relacionadas com ouro e divisas;
- Emitir títulos ou realizar operações de reporte de títulos, com o objetivo de intervir no mercado monetário;
- Realizar outras operações não proibidas na sua lei orgânica.

Por outro lado está vedado:

- Redescontar, títulos de crédito da sua carteira comercial já por si descontados anteriormente;
- Conceder crédito a descoberto ou com garantias que vão contra ao definido na sua lei;

- Fomentar a constituição de novas instituições de crédito ou de sociedades financeiras, ou participar no capital das já existentes, ressalvando situações previstas na sua lei ou por motivos de reembolso;
- Ser proprietário de imóveis, além dos necessários às suas funções, excluindo-se situações de cessão de bens; dação em cumprimento, ou cumprimento das suas obrigações, devendo alienar esses imóveis assim que possível;

2.2.3 Inquérito Trimestral aos Bancos

Uma forma indireta que o Banco de Portugal tem para controlar a atividade bancária é através de um inquérito trimestral aos Bancos.

Desde Janeiro de 2003, que o Banco de Portugal realiza um inquérito aos bancos, com um período trimestral, de forma a perceber as alterações significativas no mercado de crédito. Este tipo de reporte é muito importante tanto para os bancos centrais, como para o Banco Central Europeu, porque permite compreender o estado da economia de um determinado país e fazer uma comparação com a Europa. Além disso possibilita ainda que estes dois organismos atuem de forma a avaliar e melhorar o papel do crédito no ciclo económico e da política monetária na zona euro. Este inquérito é denominado BLS, ou *Bank lending Survey*.

O questionário inicial incluía apenas 18 questões, sobre desenvolvimentos passados e futuros dos bancos. Neste momento, e com a entrada em vigor da nova versão em Abril de 2015, conta com 23 questões mas com o foque na mesma temática. O inquérito divide-se em duas partes, sociedades não financeiras, ou empresas e particulares e as questões relacionam-se com a oferta de crédito bancário e a procura de empréstimos.

Enquanto na oferta, o foco passa pelas alterações dos critérios, condições, termos de aprovação e concessão de empréstimos, apresentando um conjunto de 15 questões, a procura de crédito apresenta 7 questões, referentes às necessidades de financiamento e fontes alternativas de obtenção de fundos, sendo 3 referentes à procura por parte das empresas e as restantes 4 referentes aos particulares. Em relação às perguntas *backward-looking* e *forward-looking* são apresentadas 18 perguntas para o primeiro caso e quatro para o segundo. Neste caso a evolução passada é referente aos 3 meses anteriores e a evolução esperada referente aos 3 meses futuros. Existe ainda uma questão aberta colocada às instituições financeiras, com vista a perceber se existiu algum desenvolvimento significativo que não foi abordado nas outras questões.

Em relação à amostra dos bancos submetidos a este inquérito, em termos total é composto por 138 bancos europeus, dos quais 5 são portugueses. A escolha teve em consideração a informação qualitativa reportada, a confidencialidade da informação e a adequação ao retratar as características do sistema bancário do país. No entanto esta amostra deve ser ajustada sempre que necessário, por parte do Eurosistema ou dos Bancos Centrais, no caso por exemplo de fusão entre dois bancos.

Após o envio desses questionários, o Banco Central de cada país, neste caso o Banco de Portugal, tem como missão o tratamento dessa informação e envio de forma confidencial para o Banco Central Europeu, que divulga os resultados acumulados trimestralmente.

2.2.4 Sistema Financeiro Português

O Sistema Financeiro em Portugal é formado pelo conjunto dos intermediários financeiros, pelas instituições financeiras, juntamente com os seus produtos e instrumentos financeiros, mercados, investidores e entidades supervisoras.

Apesar desse enorme conjunto de entidades, composto por diversos tipos de Instituições de Crédito, nomeadamente Bancos; Caixa Geral de Depósitos, Crédito e Previdência; Caixas económicas; Caixa Central de Crédito Agrícola Mútua; Sociedades de investimento; Sociedades de locação Financeira; Sociedades de Factoring; Sociedades financeiras para aquisição a crédito e outras empresas qualificadas pela lei, o Banco de Portugal, segundo o art.º 3 do RGICSF destaca os Bancos como principais entidades financeiras por serem os únicos que podem praticar todo o tipo de operações destinadas às Instituições Financeiras, enquanto as restantes só podem exercer atividades pelas normas legais e regulamentares previstas na sua atividade, através de diretivas comunitárias.

As outras instituições financeiras têm de apresentar:

- Sistema de garantia de depósitos – em que garante o reembolso da totalidade do valor em dinheiros de cada depositante, até ao montante de 25 mil euros;
- Política de Branqueamento de Capitais – medidas de natureza preventiva e repressiva em caso de bens provenientes de tráfico, droga, outros crimes;
 - Em que a conversão, transmissão ou dissimulação de produtos – fica sujeita a pena de prisão até 5 anos. O Auxílio à sua conversão é punida de 4 a 12 anos, a ocultação de origem de 2 a 10 anos e a sua compra, utilização e conservação vai de 1 a 5 anos de prisão.

- As outras instituições financeiras são obrigadas ainda a exigir um comprovativo de identificação válida, sempre que ocorra um negócio entre as partes, principalmente em situações onde a sociedade financeira fique em posse de depósitos monetários ou de bens. Devem ser exigidos ainda os comprovativos de identificação sempre que o montante da operação ultrapasse, isoladamente ou conjuntamente, os 12.470 euros, excetuando-se situações de contratos de seguros ou fundos de pensões, com valores mensais inferiores a 750 euros e prémios inferiores a 2000€; contratos de seguro de Vida com pagamento efetuados por débito e/ou decorrentes de contratos de trabalho, desde que não sirvam de garantia para empréstimos.
- Apresentar níveis mínimos nos rácios de Solvabilidade para fazer face ao risco de crédito que incorrem;
- Fundos Próprios adequados;

Desta forma, as Sociedades Financeiras ficam obrigadas a cumprir todas estas diretrizes comunitárias, identificando-se os exemplos das Sociedades financeiras de corretagem e as sociedades corretoras, sociedades de fundos de investimento, sociedades gestoras de património, agentes de câmbio, sociedades gestoras de desenvolvimento regional, entre outras.

Os Bancos por seu lado podem realizar as seguintes operações:

- Receção de depósitos e outros fundos que sejam reembolsáveis;
- Operações de crédito, locação financeira e *factoring*;
- Operações de Pagamento;
- Emissão e gestão de cartões de crédito e cheques de viagem;
- Transações no mercado cambial e monetário a prazo e sobre divisas, taxas de juro e valores imobiliários;
- Participação em emissões de valores mobiliários;
- Participação nos mercados interbancários;
- Consultoria e gestão de carteiras de valores mobiliários e outros patrimónios;
- Consultoria às empresas em relação a estrutura de capitais e estratégia empresarial;
- Operações com metais preciosos, exemplo ouro;
- Participação no capital das sociedades;
- Comercialização de contratos de seguro;

- Prestações de informações comerciais;
- Aluguer de cofres;
- Locação de bens imóveis, permitidos às sociedades financeiras;

No caso das Sociedades Financeiras em Portugal, só é permitido a sua constituição se satisfazer os seguintes requisitos:

- Pertencer a um dos tipos previstos na lei;
- Ter por objeto atividades legais previstas;
- Ter capital social igual ou superior ao mínimo permitido;
- Ter capital social inteiramente subscrito e realizado na data da sua constituição;

Além disso a Sociedade financeira deve ter autorização por parte do Banco de Portugal e ser comunicada a sua intenção à Comissão Europeia, indicando o tipo de instituição a constituir; o programa de atividades e a sua localização; todos os meios humanos, técnicos e materiais; identificação dos fundadores, e capital subscrito; declaração de compromisso e ainda informações sobre os acionistas fundadores.

Segundo o Decreto de Lei 298/92, não fazem parte das Instituições de Crédito nem das Sociedades Financeiras as companhias de seguros, fundos de pensões e as casas de penhores, sendo estas três especificações e portanto regendo-se de legislação específica.

A atividade bancária tem um papel fundamental em qualquer economia, pois canaliza a poupança em excesso de quem não quer ou não sabe utilizar, para cidadãos que precisem de investir ou melhorar a sua tesouraria, não se importando de se submeter ao risco. Os bancos têm como missão fazer esse contacto entre investidores e clientes que desejam depositar as suas poupanças, oferecendo aos últimos pequenas taxas e cobrando aos investidores juros pelos seus empréstimos, recebendo um pequeno ganho, a sua margem financeira.

3. Clientes – Tipos, Importância e Qualidade de Valor

Como em qualquer atividade ou setor, os clientes apresentam-se como a principal chave do sucesso do negócio, devendo ser dada a máxima atenção às suas necessidades e exigências, apresentando uma política de cativação e fidelização.

De forma a colmatar as necessidades dos clientes, as instituições bancárias tem cada vez mais se diversificado e apresentado produtos mais específicos, além de terem melhorado a

qualidade dos seus serviços, podendo aparecer ainda instituições financeiras diferenciadas e pormenorizadas em determinados produtos ou serviços, como aconteceu com a Caixa Leasing e Factoring (CLF).

Caiado e Caiado (2008), referem no entanto que como acontece em todas as áreas de negócio, a evolução não apresentou apenas melhorias para as entidades financeiras, também despoletou novos problemas e desafios, como é o caso da internacionalização financeira, a globalização dos mercados, a proliferação e multiplicação de novos concorrentes, bem como dos produtos serviços e a rápida evolução das novas tecnologias. Desta forma um cliente, já não precisa de se deslocar a uma agência física para resolver o seu problema, ao mesmo tempo que consegue fazer operações com cariz internacional e ter acesso a todo o tipo de produtos financeiros no mesmo banco. Neste momento os bancos deixaram de se diferenciar pelos seus produtos, e passaram a ser escolhidos pelo grau de satisfação dos seus clientes, eficiência de processos e rapidez de resposta.

Assim sendo, com a noção que são os clientes que viabilizam qualquer organização financeira ou não financeira, torna-se importante conhecer as suas necessidades e desejos e satisfazê-los da melhor forma possível. Para isso é necessário primeiro compreender os seus clientes e dividi-los em segmentos de forma a encontrar os produtos e serviços que melhor os sirvam.

Os comportamentos dos clientes têm vindo a alterar-se, devido às mudanças económicas, culturais, sociais e tecnológicas na sociedade. São mais instruídos, têm maior noção do “binómio preço – qualidade”, apresentam maior poder de negociação e muito mais escolhas, com disposição a créditos de maiores valores e com maior número de instituições.

Os clientes atuais são cada vez mais exigentes, apresentam comportamentos mais atípicos, manifestando conhecimentos cada vez mais criteriosos e fundamentados sobre os produtos que pretendem negociar, tendo alguns a mesma ou maior formação que os colaboradores que os atendem, pelo que se torna importante para as instituições financeiras, os estudar.

As principais características destes clientes atuais são:

- Sofisticação e exigência nas escolhas;
- Menor fidelização às instituições, devido ao elevado montante de ofertas quer em instituições, quer em produtos e serviços;
- Maior recurso a produtos e serviços tecnológicos, como é o caso das ATM, *homebanking* entre outros;

- Assistência imediata e serviços de atendimento perfeitos;
- Flexibilidade de opções;
- Diversificação de escolhas;
- Maior informação fidedigna e em tempo útil, com maior qualidade e segurança;

Em termos de fatores observados para este comportamento, temos o aumento da esperança média de vida, a alteração do local de trabalho, a redução das reformas entre outros.

De forma a compreender os clientes, a entidade financeira deve numa primeira fase dividir e classificar os seus clientes, por particulares, entidades públicas, empresas financeiras e empresas não financeiras. Numa segunda fase é importante integrar esses grupos em classes mais ou menos homogêneas, com necessidades e desejos semelhantes. Finalmente a entidade financeira vai criar produtos e serviços financeiros compatíveis com essas carências de forma a satisfazer da melhor forma as necessidades dos seus clientes.

Desta forma torna-se essencial para as instituições e sociedades financeiras arranjar os meios financeiros, técnicos, materiais, mas sobretudo humanos para a realização e disposição desses produtos e serviços, percebendo sempre a viabilidade das mesmas, tendo como dificuldades a concorrência apertada por parte das outras instituições com o mesmo objetivo, além da complicação de alocar corretamente os meios humanos de forma a alcançar os objetivos necessários, sendo necessária uma formação constante e atenta, em relação aos desempenhos obtidos, com uma perspetiva de melhoria continua.

As instituições apresentam como objetivos:

- Personalização – tentam diferenciar-se das demais, recorrendo a relações estreitas de forma que o cliente sinta confiança na entidade financeira, optando por aquele produto ou serviço;
- Fidelização Clientes – o comercial tenta adequar da melhor forma os produtos e os serviços prestados ao cliente comprador, para que o mesmo sinta todas as suas expectativas alcançadas e todas as necessidades decorrentes daquele produto ou serviço satisfeitas;

Em suma, a Instituição Financeira vai tentar satisfazer as necessidades do comprador, apresentando produtos cada vez melhores e que se enquadrem com o seu tipo, de forma a fidelizar o cliente para que ele não opte por outra instituição financeira. Além de garantir um

cliente, a instituição vai ser bem vista no mercado, e todas as operações bem-sucedidas/histórico favorável vão levar a um risco menor para instituição em operações futuras.

Neste relatório vai ser abordado com maior foco o financiamento a particulares, no entanto é importante perceber também como as instituições e sociedades financeiras observam, analisam e tiram conclusões dos seus diversos tipos de clientes, sejam particulares, empresas financeiras ou não financeiras e / ou entidades públicas.

3.1 Empresas

As empresas são um grupo complexo para ser analisado por parte das instituições financeiras, uma vez que existe um enorme conjunto de atividades diferentes umas das outras, divididas pela Classificação de Atividades Económicas (CAE) segundo o Decreto-Lei 1482/93; pela diferenciação entre produção de bens ou prestação de serviços; por ser uma sociedade composta por quotas individuais ou coletivas; anónima, representativa ou não por ações; tendo ou não intervenção em bolsa.

As empresas variam ainda entre si dentro do mesmo setor, quer pela sua dimensão, experiência no mercado, duração de vida, número de colaboradores, localização geográfica entre outros critérios, sendo difícil encontrar uma empresa igual a qualquer outra, tornando a sua análise muito complicada e com bastante ponderação, ajudando para isso as demonstrações financeiras solicitadas, como é o caso do IES, Balanço, Demonstração de Resultados e mesmo o balancete atualizado.

A segmentação por parte das instituições é feita consoante os critérios mais utilizados, anteriormente referidos:

- Dimensão - uma maneira fácil de perceber a dimensão de uma empresa é recorrendo aos indicadores volume de vendas, número de colaboradores, total de ativo e valor acrescentado bruto (VAB), sendo mais importante o volume de faturação. Em termos de classificação divide-se as empresas em Pequenas e Médias Empresas ou PME, Médias Empresas e Grandes Empresas;
- Setor de Atividade Económica – como referido anteriormente, a classificação é feita consoante o CAE, que é aceite nacional e internacionalmente. O Risco das empresas varia de setor para setor, sendo o da construção um daqueles que é mais menosprezado em comparação com setores mais estáveis. Em termos de análise deve

haver um critério estabelecido à *priori* com o limite de financiamento para setor, não devendo ser ultrapassado;

- Localização Geográfica – cruzada com outras condicionantes, indica à instituição financeira se vale a pena investir numa dada empresa localizada numa determinada localização. A distância entre a instituição financeira e a empresa também vai ser importante para estreitar relações entre as entidades e realizar um parecer fidedigno inicial e um acompanhamento permanente e atento posteriormente;
- Outros;

3.2 Entidades Públicas

As entidades públicas carecem de uma análise diferente e mais cuidada em comparação com as empresas e particulares:

- Apresentam como função a produção de serviços não comerciais, com destino a famílias em particular e ao coletivo em geral;
- Essa função desempenhada pelas entidades estatais apresenta uma remuneração muito baixa ou gratuita na maioria dos casos, tendo normalmente como objetivo a redistribuição da riqueza, de forma a diminuir as diferenças entre os ricos e os mais carenciados;
- O rendimento destas entidades advém dos impostos e contribuições obrigatórias, diretos ou indiretos por parte dos particulares, empresas financeiras e não financeiras;

Este conjunto de entidades é formado pela Administração Local, composta por câmaras, freguesias, governos, entre outros; Fundos e Serviços autónomos, formados pelas empresas, Universidades, Escolas Profissionais e Hospitais; Segurança Social Nacional Regional e Local e Instituições sem fins lucrativos.

Em termos de segmentação deve-se utilizar o *ranking* estatístico em vigor, não apresentando apenas a administração central, local, regional e segurança social. Em termos de risco, estas entidades apresentam um risco baixo, pela ligação estatal que dispõem, relacionada ainda com uma taxa de autonomia e solvabilidade alta, devido a um capital social elevado. No entanto ao contrário do financiamento de contas correntes, entre outros tipos de bens, no setor automóvel pelo canal fornecedor são poucas as instituições financeiras que financiam estas

entidades, havendo um mercado considerável e menos competitivo ao contrário do canal bancário em que é muito feroz e com rendibilidades baixas, face ao seu risco muito baixo.

3.3 Particulares

Os particulares são o grupo mais abundante na sociedade, sendo raro encontrar alguém sem conta aberta no banco e devido a esse facto compreendem uma análise mais criteriosa e rigorosa por parte das instituições financeiras. Segundo o Banco de Portugal, este grupo é dividido:

- Famílias – Composto pelos trabalhadores por conta própria, por conta de outrem, beneficiários de rendimentos de propriedade, pensionistas, pacientes hospitalares, idosos a viver em lares e outros casos com situações idênticas;
- Instituições Sem Fins Lucrativos ao serviço das famílias – Formado pelos sindicatos, diversos tipos de associações, partidos políticos, igrejas, instituições de caridade, fundações e clubes culturais, recreativos e desportivos;
- Emigrantes – particulares não residentes, que desempenhem um papel ativo no sistema monetário nacional, através das suas transferências e aplicações. Diferem dos restantes não só por não residirem no nosso país, mas também porque são tratados de forma especial pelas instituições financeiras;

Este grupo tem a particularidade de ter um maior contacto com os colaboradores das instituições financeiras e apresenta como principais produtos e serviços; depósitos correntes e de prazo; crédito habitação, consumo e pessoais; cartões de débito e crédito; seguro saúde, vida e multi-risco, entre outros;

3.4 Fatores de Segmentação de Clientes

Apesar de cada consumidor apresentar as mesmas necessidades a ser satisfeitas, é importante referir que a sua escolha é diferente de todos os outros, optando por produtos e serviços diferenciados. Devido a esse facto é importante para a instituição financeira segmentar os seus clientes, determinando em primeiro lugar o conjunto de fatores de segmentação dos clientes:

- Económicos;

Os fatores económicos que têm impacto na satisfação das nossas necessidades são o rendimento disponível das famílias, preço dos bens, inovação tecnológica, taxa de poupança, taxa de desemprego e ainda a taxa de juro.

O rendimento disponível dos particulares é um aspeto muito importante a ter em conta, uma vez que quanto maior for o rendimento disponível, maior vai ser a tendência para o consumo. Desta forma são variáveis diretamente proporcionais, com impacto no pedido de crédito por parte dos particulares. O preço dos bens também influencia a decisão de consumo dos particulares. Neste sentido temos dois tipos de bens, os bens substitutos e não substitutos. Os bens substitutos são aqueles que os consumidores podem alterar por outros satisfazendo da mesma forma as suas necessidades, como é o caso do óleo e do azeite, manteiga e margarina. No entanto existem produtos que não são facilmente substituídos e por isso os consumidores de forma a saciar as suas necessidades, têm de os adquirir. Se o preço desses produtos aumenta, os particulares irão ter mais dificuldade em os obter, resultando desse facto uma diminuição do consumo.

Um dos fatores que tem impacto no aumento do consumo por parte dos particulares é a inovação tecnológica. Na sociedade consumista que vivemos, verificamos que os Clientes sentem necessidade de comprar produtos cada vez mais tecnológicos, estando estes em permanente mudança, proporcionando mais serviços, comodidades e disponibilidades. Desta forma quanto maior for a apetência de uma sociedade para a inovação tecnológica e o seu desenvolvimento, mais o consumo irá aumentar, bem como os pedidos de financiamento para obter esses produtos de “nova geração”. Por outro lado observamos que a taxa de poupança é inversamente proporcional ao consumo. Numa sociedade que apresente como forma de cultura o recurso à poupança, verifica-se menos consumo por parte dos particulares, uma vez que abdicam de uma parte do rendimento para o depositarem nos bancos, recorrendo a depósitos a prazo, certificados de aforro, entre outros. Apesar de este fator influenciar negativamente o consumo, vai proporcionar ao mesmo tempo que os bancos disponham de mais meios disponíveis para emprestar, tanto a empresas como a particulares. Em tempos de crise, tanto uma situação como outra deixa de ocorrer uma vez que as famílias não dispõem nem de rendimento para poupar nem para consumir.

Oscilação nos depósitos de particulares

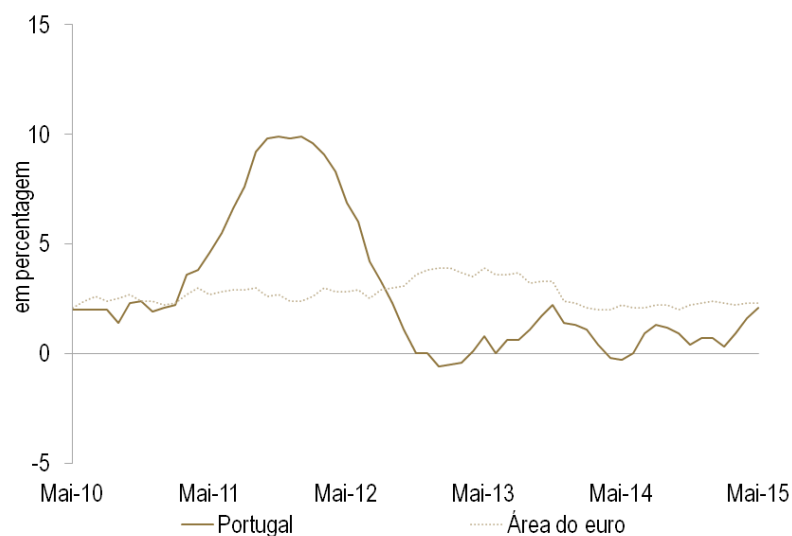


Fig. 3.1 – Depósitos dos particulares Portugal e Zona Euro Maio 2010 a Maio 2015

Fonte: Banco de Portugal

Neste gráfico percebe-se que enquanto a zona euro manteve a mesma percentagem de depósitos, perto dos 3%, ao longo deste período, Portugal teve uma grande oscilação. De Maio de 2010 até ao final de 2011, a percentagem dos depósitos dos particulares aumentou significativamente para perto de 10%. No entanto a partir de 2012 essa percentagem diminuiu chegando a valores perto de zero, ou mesmo inferior a zero, ou seja os particulares ao invés de colocarem o seu dinheiro no banco, ainda retiraram os seus depósitos. Neste ano, a percentagem de depósitos tem vindo a aumentar fixando-se na mesma percentagem que a média europeia, o que demonstra que os particulares têm vindo a ultrapassar a crise e a apostar novamente nas instituições financeiras para guardarem e gerirem o seu dinheiro. O facto de a percentagem ser semelhante à da zona Euro, revela que neste indicador os portugueses conseguem competir com os europeus, mesmo com menores salários o que revela que com o mesmo dinheiro conseguem poupar mais, sendo um aspeto cultural positivo, que deve ser destacado e estudado pelas instituições bancárias.

A taxa de desemprego apresenta-se como um fator relevante na diminuição do consumo. Quanto maior for o número de desempregados, menos rendimento disponível haverá no país, bem como maior número de disponibilidades serão necessárias por parte do Estado para ajudar estes cidadãos, quer seja através de subsídios de desemprego, ou Subsídios de Reinserção Social, entre outros. No entanto é importante perceber e esclarecer também a situação de desemprego destas pessoas, sendo relevante observar se o cidadão encontra-se

num período de desemprego de curta ou longa duração, a idade dos mesmos, as aptidões e capacidades mais ou menos obsoletas para desempenhar novas funções.

A oscilação na taxa de juro é um fator económico que influencia não só o consumo das famílias, mas também a poupança efetuada pelas mesmas. Esta situação verifica-se com os particulares que dispõem de créditos, sendo os de habitação aqueles que tem mais impacto no rendimento das famílias, por ser de longo prazo e de valores consideráveis. Verificando que os créditos de habitação estão normalmente indexado às taxas de juro da *Euribor*, uma variação nessas taxas vai ter um impacto direto na prestação paga à Instituição Financeira. Desta forma os compradores vão dispor de mais ou menos rendimento para consumir ou para poupar.

- Comportamentais, culturais e sociais;

Uma instituição deve ainda ter em atenção aos comportamentos dos seus potenciais clientes. Lindon [et al] (2008:100) refere como variáveis individuais e sociais:

- Família, o sexo e a idade;
- Influência do grupo no comportamento dos membros;
- Classes sociais;
- Estilos de Vida;
- Moda;
- Tradição;

As diferentes fases da vida de uma pessoa apresentam necessidades e objetivos diferentes para ser alcançados e satisfeitos. Deste modo a mudança na situação familiar, quer seja pela realização do matrimónio, o nascimento de filhos, entre outros, vai ter influência no consumo dos clientes. Deste modo dependendo da fase de vida do cliente, os hábitos de consumo também vão variar. Haverá fases em que os clientes necessitem de um maior investimento na educação e formação, outra em que prevalece o consumo e ainda outras que o principal é a poupança. Assim sendo torna-se importante classificar e dividir os tipos de clientes em segmentos, como por exemplo jovens, adultos e reformados, de forma a criar produtos e serviços compatíveis com as suas necessidades.

Segundo Lindon, [et al] (2008) os estilos de vida são compostos pelas atividades, valores pessoais e opiniões dos Consumidores. Desta forma os estilos de vida vão influenciar o consumo, quer seja pelos seus hábitos de consumo mais ou menos consumistas, pelos valores pessoais, personalidade e tudo o que realiza no dia-a-dia. Verifica-se no entanto que não é só a

pessoa que determina as suas necessidades, essas carências também são provocadas pelos grupos que está inserido, pela cultura e sociedade que pertence, sendo afetado ainda por fatores como a moda e a tradição.

Como conclusão verificamos que as necessidades que temos são criadas quase constantemente, pelo que somos, mas também pelo que vivenciamos e onde estamos integrados, pelo que a necessidade de consumo é algo que ocorre naturalmente e deve ser satisfeita.

Existem ainda outros fatores de segmentação de clientes:

- Demográficos – os clientes podem ser segmentados ainda conforme a idade, sexo, agregado familiar, religião, nível de escolaridade, entre outros.
- Geográficos – no caso português muito vincado pelo Norte, Centro e Sul; Interior e Litoral, Ilhas e Portugal Continental. No entanto o facto de um cliente ser estrangeiro também pode condicionar a sua segmentação por parte da Instituição Financeira.
- Psicológico – neste aspeto a entidade financeira deve ter atenção aos impulsos psicológicos do cliente, verificando a sua personalidade, podendo ser tímida, agressiva, extrovertido, conservador ou outra.

4. Produtos e Serviços Financeiro

Caiado (2008), refere que fazem parte dos produtos e serviços Bancários a captação de fundos, aplicação de fundos e os serviços bancários.

4.1 Produtos de Captação de Fundos

- Depósitos

Deste conjunto destacam-se:

- Depósito à ordem – A entidade financeira fica obrigada a restituir a totalidade do montante que o cliente lhe confiou, podendo ser a troco ou não de uma remuneração, através de cheque, ordem de pagamento, transferência ou cartão de pagamento.
- Depósito a prazo – neste tipo de depósito específico, o montante fica imobilizado durante o prazo combinado na constituição do depósito, após esse

período é restituído o valor depositado juntamente com os juros acordados.

Em algumas exceções é possível que o juro seja reembolsado antes do prazo.

- Depósito com pré-aviso – o levantamento do montante só é possível após aviso por escrito ao banco.
 - Depósitos constituídos por Legislação Especial – depósitos constituídos segundo uma legislação publicada para uma determinada finalidade. Exemplo: Conta Poupança Jovem, ou Conta Poupança Reforma.
 - Depósito constituído em Regime Especial – Tipo de depósito que é criado livremente pelos bancos, no entanto, com conhecimento das condições do mesmo por parte do Banco de Portugal.
- Recursos Interbancários e outros recursos alheios

Deste Conjunto destacam-se:

- Mercado Monetário Interbancário – mercado onde é transacionado fundos entre instituições financeiras, com prazos inferiores a um ano. A vantagem das instituições de crédito é a de equilibrarem a sua tesouraria, sem terem de recorrer ao Banco de Portugal, o que nesse caso obrigaria a emissão de moeda.
 - Empréstimos – fundos obtidos através de empréstimos, com taxa de juro e prazo de reembolso fixado, podendo ser de curta (até 1 ano), média (1 a 5) ou longa duração (superior a 5).
 - Empréstimos obrigacionistas – empréstimos titulados por obrigações, que permitem aos detentores o direito de receber um rendimento e uma taxa de juro.
 - Empréstimos Subordinados – Empréstimos que apresentam uma cláusula de subordinação, ou seja em caso de falência, são os últimos a ser reembolsados. No entanto apresentam juros superiores aos demais.
- Capitais Próprios
 - Capital – Representado por ações, que conferem direito de propriedade sobre o banco e participação nos lucros obtidos. Pode ser aumentado através de entrada de dinheiro em numerário ou conversão de reservas.
 - Reservas – Fundos obtidos através de retenção de lucros, prémios de emissão de ações, entre outros menos usuais. Composto por reservas legais e fundos para riscos bancários legais.

- Resultados – Constituídos pelos resultados transitados e obtidos no exercício económico.

4.2 Produtos de Aplicação de Fundos

- Crédito Sobre Clientes

Deste Conjunto destaca-se:

- Empréstimos – A Entidade Financeira concede um determinado montante ao cliente, num determinado prazo, ficando o cliente obrigado a devolver esse montante num prazo estipulado acrescido de juros. Para a concessão do empréstimo pode ser ainda necessário a apresentação de garantias.
- Descoberto Autorizado – Cliente dispõe de utilização de fundos não provisionados, até um determinado limite de crédito. Apresenta no entanto uma taxa de juro elevada face ao montante de crédito utilizado.
- Crédito Conta Corrente – a instituição financeira disponibiliza um *plafond* ao cliente, por um determinado período de tempo, de forma a colmatar todas as suas necessidades. No entanto esse montante tem de ser reembolsado acrescido de juros e em caso de não utilização desse montante, tem de pagar uma comissão de imobilização.
- Crédito Pessoal – crédito concedido a pessoas, com uma duração curta, para os mais determinados fins. No entanto apresenta uma taxa de juros bastante elevada. É bastante relevante para as entidades financeiras porque permite gerar juros elevados face à taxa de juro acrescida, por outro lado apresenta um risco elevado para a instituição.
- Aplicações Interbancárias
 - Mercado Interbancário Monetário – Aplicação de fundos por parte de um banco com fundos excedentários, num banco com carência, recebendo um determinado juro.
 - Mercado Interbancário de Títulos
- Aplicações em Títulos
 - Títulos de Negociação – Títulos a serem vendidos no curto prazo e podendo ter rendimento fixo ou variável. Exemplo: Bilhetes de Tesouro, Obrigações de Tesouro, entre outros.

- Títulos de Investimento – Títulos com carácter duradouro e rendimento variável.
- Títulos a Vencimento - Títulos para manter até à data do vencimento.
- Outras Aplicações Remuneradas

Os bancos apresentam ainda remunerações através de reservas mínimas obrigatórias e outras bonificações que apresentem.

4.3 Serviços Bancários

- **Serviços Bancários Domésticos**

Os bancos tentam cada vez mais se aproximar dos clientes e proporcionar serviços mais cómodos e que satisfaçam as necessidades dos mesmos. Desta forma apresentam vários serviços domésticos. De entre eles identificam-se as transferências, *HomeBanking*, *Call Center* Bancário, Página Internet, operações na ATM, Administração e gestão de propriedades, entre outros.

- **Serviços Bancários de Mercados**

Os Bancos proporcionam também aos clientes e investidores serviços que lhes permitam realizar todas as operações necessárias à sua função, mas também às suas empresas. Deste modo o banco dispõe de serviços de pagamento de títulos, execução de ordens de bolsa, processos de fusões e aquisições de empresas, *Swaps*, entre outros.

- **Serviços Bancários Internacionais**

Para os clientes internacionais, as instituições financeiras dispõem ainda de diversos serviços. Destes serviços constam a compra e venda de divisas, Sistemas SWIFT, remessas e pagamentos.

- **Serviços Bancários de Consultoria**

Os Bancos e instituições financeiras possibilitam ainda serviços de Consultoria de forma a potencializar as empresas dos seus clientes, de forma a serem mais competitivas e terem melhores resultados financeiros e operacionais. Desta forma apresentam serviços de consultoria de Tesouraria, Fiscal, Património, elaboração de documentos de análises económicas.

Além destes algumas instituições financeiras dispõem ainda de serviços de *Leasing*, *Factoring* e de Formação Bancária e Financeira.

A Caixa Leasing e Factoring, não apresenta todos os serviços que um Banco dispõe, uma vez que tem natureza de entidade de crédito especializado e obedece a normas e estatutos regulamentares específicos da sua atividade. Desta forma apresenta alguns serviços específicos, como é o caso do *Leasing* e do *Factoring*, apresentando ainda serviços bancários comuns como é o caso do crédito pessoal, automóvel e de Habitação. Assim sendo apresenta todas as operações permitidas aos Bancos exceto receção de depósitos.

Grupo II – Apresentação Estágio Caixa Leasing & Factoring

1. Caixa Leasing & Factoring

1.1 Apresentação da Empresa

Caixa Leasing e Factoring – Instituição Financeira de Crédito, S.A.

Código no Banco de Portugal – 965

Tipo de Instituição – Instituições Financeiras de Crédito

Data de início de atividade: 16-10-2001

Morada: Av. João XXI, 63, 1000-300 Lisboa – 3º Andar

Capital Social Subscrito e Realizado de 10.000.000€ (dez milhões de euros), representado por 2.000.000 de ações, com valor nominal de 5 Euros cada, detido em 100% pela PARCAIXA, SGPS, S.A.

Sociedade matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa com o número de matrícula e de pessoa coletiva 504 868 713.

1.2 Cronologia

Na continuidade do processo de reestruturação das empresas de *Leasing* e de *Factoring* do grupo Caixa Geral de Depósitos (CGD), IMOLEASING – Sociedade de Locação Financeira Imobiliária, S.A., LOCAPOR – Companhia Portuguesa de Locação Financeira Mobiliária, S.A. e LUSOFACTOR – sociedade de Factoring, S.A., passou a ser denominada por CAIXA

LEASING E FACTORING – Instituição financeira de Crédito, S.A. (CLF), resultante de um processo de fusão por incorporação das empresas anteriormente mencionadas, transformadas numa Instituição Financeira de Crédito, cujo capital era detido em 100% pela CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS, SA.

A fusão referida realizou-se no dia 30 de Dezembro de 2004, produzindo os seus efeitos no início de Janeiro de 2005.

Em Janeiro do ano seguinte, a Caixa Leasing e Factoring, integrou o negócio da CAIXA CRÉDITO – Sociedade Financeira de Aquisições a Crédito, SA, também detida na totalidade pelo Grupo CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS.

Em Dezembro de 2008, a entidade PARPÚBLICA, Participações Públicas, SGPS, S.A obteve a totalidade das ações representativas do Capital Social da Caixa Leasing e Factoring, IFIC, S.A., pertencentes à Caixa Geral de Depósitos.

Seguidamente foi constituída a Parcaixa, SGPS, S.A., com um Capital social de 1.000.000.000 €, subscrito respetivamente em 51 e 48% pela Caixa Geral de Depósitos e pela ParPública.

De forma a realizar o capital social da Parcaixa, a PARPÚBLICA transferiu para a empresa 2.000.000 ações da Caixa Leasing e Factoring, IFIC, S.A., adquiridas à Caixa Geral de Depósitos, S.A.

A Caixa Leasing e Factoring, como Instituição Financeira de Crédito, têm por objeto o exercício das atividades legalmente consentidas no Decreto-Lei nº 186/2002, de 21 de Agosto de 2002, ou seja a prática de todas as operações permitidas aos Bancos, com a exceção da receção de depósitos.

1.3 Órgãos Sociais

Mesa da Assembleia Geral

Presidente: Dr.º José Lourenço Soares

Secretário: Dr.º José Manuel Rodrigues Lourenço

Secretário: Dr.ª Elisabete de Sousa Lopes

Conselho de Administração

Presidente: Dr.º José Pedro Cabral dos Santos

Vogal: Dr.º António Paulo Rosa Agostinho Pinheiro (Presidente da Comissão Executiva)

Vogal: Dr.ª Maria Teresa Pires dos Santos Valente

Vogal: Dr.º Manuel José de Sales Caldeira

Fiscal Único

Fiscal Efetivo: Oliveira Rego & Associados, SROC, representada pela Engenheira Paula Cristina Guerreiro Ganhão de Oliveira Rego

Suplente: Dr. Manuel de Oliveira Rego

1.4 Missão

A CLF tem por Missão tornar-se a Unidade de Crédito Especializado do Grupo CAIXA GERAL de DEPÓSITOS, focando por um lado na maximização da criação do valor, mas apresentando sempre uma excelência operacional.

Enquanto Unidade de Crédito Especializado, a sua missão passa pela consolidação da posição do Grupo CGD no Sistema Financeiro português, através da atividade que realiza, cooperando para o desenvolvimento económico do seu grupo, mas também para a do País.

Por outro lado assume uma postura com fortes padrões éticos, ao mesmo tempo que procura potenciar ao máximo a satisfação dos seus Clientes, mas também de todos os seus agentes que trabalham diretamente com a CLF.

1.5 Valores

A atividade da CLF, bem como todos os seus Colaboradores, regem-se por um código de Conduta com os seguintes valores fundamentais:

- Rigor, objetividade, profissionalismo, competência técnica, tendo em vista a melhoria dos níveis de qualidade e eficiência económica, financeira, social e ambiental, além de adoção de melhores práticas financeiras;
- Transparência na informação, atuando com verdade e clareza;
- Segurança das aplicações, com prudência na gestão dos riscos, estabilidade e solidez da Instituição;
- Responsabilidade organizacional e pessoal pelas suas ações, atuando com responsabilidade social e com compromisso pelo desenvolvimento sustentável;

- Integridade e cumprimento legal dos valores éticos e princípios de atuação adotados;
- Respeito pelos interesses confiados, atuando com cortesia, discrição e lealdade e respeito pelos princípios de não discriminação, tolerância e igualdade de oportunidades.

1.6 Objetivos estratégicos

No seguimento da sua missão, o principal objetivo da instituição passa pelo crescimento sustentado, com base nos valores de solidez e rentabilidade, tornando-se fundamental para manter um importante papel no apoio à economia nacional.

Além disso, a CLF atribui uma importância especial às seguintes vertentes da sua atividade:

- Prestação de apoio às redes comerciais do Grupo, no ato da promoção dos seus produtos de crédito especializado, bem como na inovação da criação de produtos.
- Melhoria e otimização na criação de valor nos produtos de crédito especializado, adequando a sua oferta e permanente reavaliação da eficiência do modelo de negócio.
- Consolidação dos níveis de serviço de toda a empresa, melhorando a eficiência e eficácia económico-financeira;
- Redução do impacto do crédito mal parado, recorrendo a uma intervenção adequada na origem das operações e na gestão do incumprimento.

Em termos de orientações estratégicas, o Conselho de Administração da CLF fixou como objetivos de carácter estratégicos:

- Desenvolver o crescimento rentável do crédito especializado;
- Melhorar a eficiência do modelo operacional;
- Racionalizar os custos de funcionamento operacional;
- Maximizar o modelo de serviço ao cliente;
- Valorizar os recursos humanos.

Para tornar operacional a estratégia definida e alcançar os objetivos delineados, é definido um conjunto de iniciativas, calendarizadas e programadas para atingir todas as metas propostas.

1.7 Organograma da Caixa Leasing e Factoring (CLF)

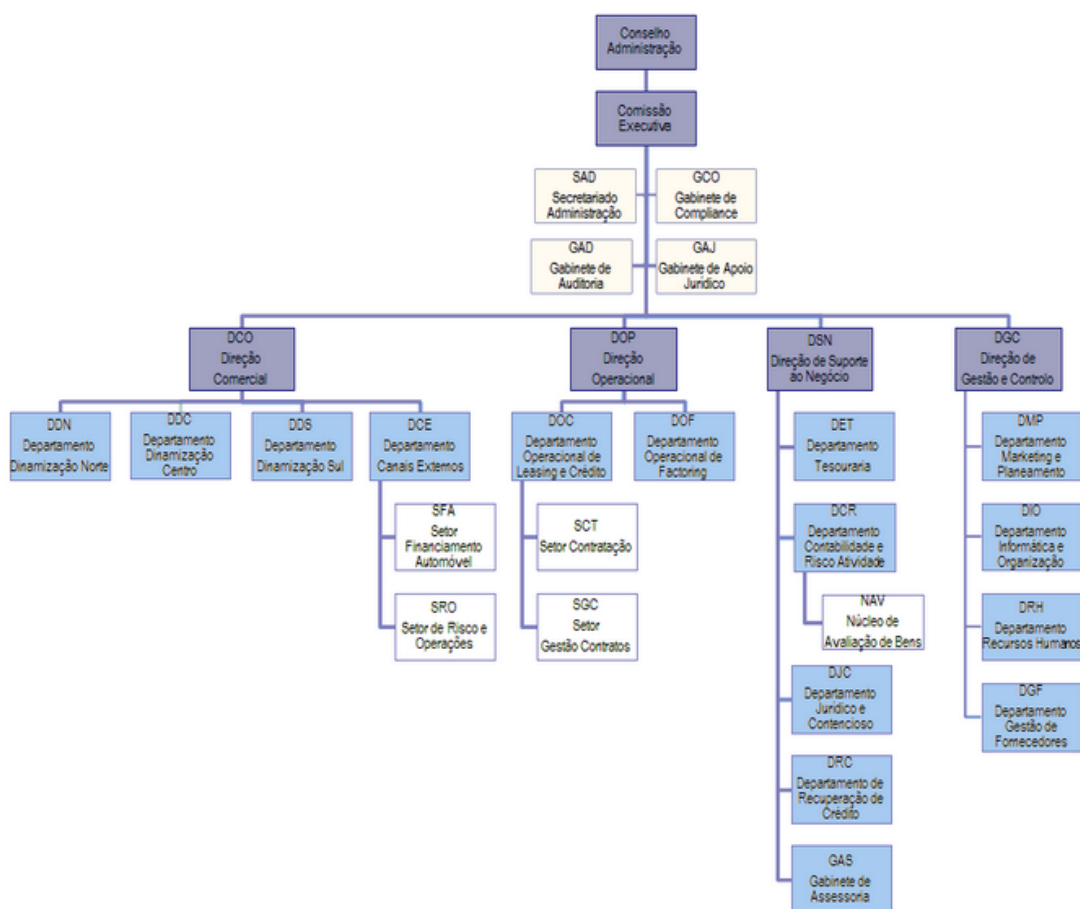


Figura 1 – Organograma Caixa Leasing e Factoring

Fonte: Portal CLF, em 07/03/2015

A CLF além do Conselho de Administração e Comissão Executiva já referenciados anteriormente, apresenta uma estrutura dividida em quatro grandes áreas, nomeadas de direções, sendo elas a Direção comercial (DCO); Direção Operacional (DOP); Direção de Suporte ao Negócio (DSN); e Direção de Gestão e Controlo (DGC). Para cada diferente Direção apresentam-se vários Departamentos. Dentro destes, existe o Departamento de Canais Externos (DCE) com o qual estou mais familiarizado, no qual realizei o meu estágio curricular, mais especificamente no Setor de Risco e Operações (SRO). Este Departamento, nesse período, formado por dois comerciais, um técnico Analista e dois estagiários, era liderado e chefiado pelo Diretor Dr.º Rui Costa e apresenta como principais objetivos e finalidades:

- Maximizar o índice de aprovação, minimizando o risco de crédito mal parado para a empresa, conciliando com o melhor tempo de resposta possível e previsto.
- Realizar uma atividade de análise ao Risco, seguindo todos os pressupostos e normativos em vigor e cumprindo todos os processos de funcionamento.
- Atuar de acordo com os protocolos criados para cada cliente, parceiro, grupo e produto, com o máximo profissionalismo possível em todos os momentos, desde a preparação e carregamento, passando pela análise e pelo parecer, até à decisão final.
- Proporcionar o melhor atendimento possível, facilitando alterações existentes, de forma a cativar o máximo de parceiros possíveis de negócio, operando com transparência e clareza.
- Construir um excelente espírito de equipa.
- Participar em todas as ações de formação designadas pela direção de forma a melhorar a capacidade de análise e operacional, alertando para a permanente mudança do mundo atual.

Durante o Estágio Curricular além de adquirir experiência profissional, aprendi e consolidei várias competências e aptidões não só técnicas, mas também comportamentais.

As principais funções solicitadas no estágio curricular passavam numa primeira fase pela formação:

- *Core Business e Corporate purpose;*
- Produtos e Serviços Financeiros prestados pela Caixa Leasing e Factoring;
- Mecânicas e modelos de negócio, além dos tipos de financiamento disponíveis no SRO (Crédito e *Leasing*), construção do processo e as suas diferenças;
- Sistemas de Informação (SI) utilizado pela empresa, neste caso o sistema informático *Accipiens*, além de outras bases de dados essenciais à análise como é o caso do Banco de Portugal, Portal da Empresa, Portal das Finanças, Caixa Balcão, Informa DB, entre outros;
- Código de Condutas, Regulamentos, Estatutos vigentes e Instrução de Serviço;
- Clientes em situação de PARI (Plano de ação para Risco de Incumprimento) e Clientes em situação de PERSI (Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento);
- Cessão de posição contratual;

- Branqueamento de Capitais e Financiamento ao terrorismo;
- Pareceres e técnicas utilizadas pelos analistas;
- Digitalização de documentos;

2. Apresentação do Estágio Curricular

O estágio curricular, realizado no Setor de Risco e Operações (SRO), pertencente ao Departamento de Canais Externos (DCE), incide na análise de Risco referente ao Setor de Financiamento Automóvel (SFA) – Canal Fornecedor. Este estágio teve duração de seis meses e incidiu na análise de propostas de financiamento de Crédito e Leasing a particulares e empresas.

No primeiro mês de estágio foi-me exposto a estrutura empresarial da Caixa Leasing e Factoring, bem como os objetivos e tarefas propostos durante a duração do mesmo. Além disso, nesta fase foi explicado a diferença do canal fornecedor para o canal bancário, a relação existente entre analista, comercial, fornecedor e contratação.

A principal diferença entre estes dois canais prende-se sobretudo pela intermediação de um terceiro elemento, neste caso um Fornecedor/Aderente que atrai Clientes e conduz para as diferentes Instituições Financeiras, obtendo uma comissão e outras regalias como contrapartida, como por exemplo financiamento para as suas instalações, ou a redução de taxas para os seus financiamentos, conta corrente.

Em termos práticos este circuito começa numa primeira fase pela angariação de clientes, em que os comerciais, junto dos aderentes, (Grupos, Stands de Veículos, ciclomotores, motociclos, quadriciclos e automóveis ligeiros/pesados de passageiros e/ou mercadorias) canalizam negócio para a Instituição Financeira. Esse negócio é filtrado pelos analistas em termos de aprovações, recusas ou acrescentando garantias às propostas, sendo as que obtêm parecer positivo realizados contratos de crédito ou Locação financeira, mediante acordo entre a Instituição Financeira, Aderente e Cliente.

Durante este período foi-me dado a conhecer, numa primeira fase assistindo, numa segunda utilizando, o sistema informático utilizado pela CLF, *Accipiens*, que funciona para toda a empresa, nos diversos ramos da mesma, desde a angariação de clientes, à contratação passando pela contabilidade ou mesmo pela recuperação de crédito, e para todos os tipos de produtos e serviços financeiros disponibilizados pela CLF. Para um analista o essencial para a tarefa passaria pelo registo de propostas e entidades quer sejam empresas ou particulares.

2.1 Processos e Procedimentos

Em primeiro lugar, torna-se importante perceber quais são os processos e procedimentos do Setor de Análise e Risco.

O trabalho desempenhado neste setor passa pela análise das operações de Crédito e Leasing, quer seja clientes particulares, empresários em nome individual ou empresas dos mais variados setores de atividade. Apesar da maior parte das propostas serem realizadas em crédito, uma vez que é um produto financeiro exclusivo deste canal, algumas empresas preferem o produto financeiro Locação Mobiliária por trazer vantagens para a empresa, ou de forma a reduzir o risco da operação.

2.1.1 Financiamento automóvel

O financiamento automóvel permite aos clientes que não tem possibilidade no momento de comprar uma viatura a pronto pagamento, de o fazerem de uma forma cómoda, com um financiamento até 100% do preço da viatura até um prazo de 120 meses no caso de viaturas novas, ou até um máximo de 12 anos entre o ano da viatura e o prazo do financiamento, por exemplo 2 anos de idade de viatura mais 96 meses de financiamento. Segundo a Delegação de Competências, “sempre que o somatório da idade da viatura com o prazo do financiamento exceder 156 meses. A capacidade de decisão caberá ao Administrador do Pelouro.”

Associado a este financiamento, existe na maior parte das vezes, excetuando-se raras exceções, um seguro de vida, que garante o pagamento do financiamento em caso de invalidez total e definitiva ou resultante de óbito. Em caso da dispensa de seguro de vida a delegação de Competências em vigor, refere que a competência é do Diretor Comercial, sendo feito uma apreciação casuística sempre com a necessidade de uma entrada mínima de 25%.

Em termos de escolha de seguros de vida, este canal também difere do canal bancário, uma vez que ao contrário deste não existe uma obrigatoriedade de escolha da seguradora pertencente ao grupo, neste caso a FIDELIDADE – COMPANHIA DE SEGUROS S.A., deixando a decisão ao critério do Stand ou Grupo, mediante de acordo entre as partes.

Além do seguro de vida, o cliente pode optar ainda por um seguro de proteção de crédito, seguro este que permite cobrir o risco total em caso de incapacidade temporária para trabalhar, baixa médica por exemplo. Este seguro é facultativo, pelo que não existe obrigatoriedade por parte da CLF, de o praticar, sendo que na maioria das operações, não é solicitado.

2.1.2 Âmbito – concessão de Crédito e Leasing

O Setor de Risco e Operações apresenta como principais tarefas, o registo e análise das propostas, distribuindo-se:

- Carregamento de propostas e a sua Relação com os canais externos e internos;
- Análise das propostas de Financiamento nos dois tipos de produto, independentemente da sua origem, “Diretos”, Canal Fornecedor ou Canal Bancário (operações em crédito);
- Reanálise de propostas recusadas, mudança de produto Financeiro (Crédito/Leasing);
- Alteração das condições Financeiras da proposta, taxa, comissão, entrada inicial, entre outros;
- Processos de PARI, aditamentos, liquidação em simultâneo, entre outros similares;
- Fecho de propostas, após decisão superior;
- Elaboração de Demonstrações Financeiras, tais como a Demonstração de Resultados e Balanço Financeiro, além de Indicadores e Rácios económicos, como Autonomia, Solvabilidade e Meios Libertos Líquidos (MLL);
- Utilização de Base de dados Internas e Externas, essenciais à análise como o Banco de Portugal, INE, SIFA, Portal da Empresa, Portal das Finanças e Informa BD; Intragrupo, Eurotax);
- Comunicação e conversação via Contacto telefónico com Comerciais, Balcão CGD, Aderentes, entre outros com o objetivo de recolher informação para compor um parecer mais rigoroso, como por exemplo, obtenção dos conceitos Bancários dos clientes;
- Elaboração de parecer técnico e posterior reencaminhamento para os níveis de decisão, de acordo com a delegação de competências, dependendo do montante a financiar.

2.1.3 Abertura de Aderentes

No decurso da atividade do canal fornecedor, torna-se fulcral a manutenção e abertura de novos aderentes por parte do Departamento de Canais Externos (DCE), refletindo-se na produção do canal. No entanto nem todos os Aderentes demonstram condições necessárias para serem parceiros comerciais da CLF. É necessário portanto uma avaliação por parte da equipa do Setor de Risco e Operações (SRO), de forma a auferir essa mesma qualidade, sendo

feita uma análise cuidada e rigorosa como de uma proposta se trata-se, analisando tanto as Condições Financeiras, como as responsabilidades devedoras do potencial novo aderente, junto do Banco de Portugal, além do Conceito Bancário na Caixa Geral de Depósitos.

2.2 Composição e registo de propostas

Todas as novas propostas passam por um processo até serem registadas, seguindo os procedimentos impostos pela CLF. (MPP-006,2015)

2.2.1 Receção de documentos

A primeira fase passa pela reunião de informação, que é disponibilizada em forma de propostas pelos Aderentes. Estas propostas chegam por diversas vias, sendo as principais, o correio eletrónico, o *fax*, ou por via comercial, no entanto alguns aderentes, dispõem de plataformas mais simples e mais completas, como é o caso do SIFA, plataforma do Grupo Salvador Caetano e outros que possibilitam a receção e carregamento em simultâneo, como é o caso do FrontEnd, originando a proposta no Sistema Accipiens.

2.2.2 Registar processo

Depois de receber a informação, o analista do Setor de Risco e Operações, começa por criar uma pasta com o nome da Proposta, normalmente 1000xxx. Esta pasta vai servir para reunir toda a informação recebida pelo aderente, mas também para juntar os pareceres, bem como todas as bases de dados consultadas. No final e com a decisão tomada, os ficheiros desta pasta, são classificados e colocados na plataforma de forma a ser possível a consulta por toda a empresa.

2.2.3 Conferência de documentos

Antes do carregamento da proposta, o analista deve fazer a conferência dos documentos necessários para o seu registo, dependendo do tipo de cliente. Neste aspeto podem ser:

Cliente Individual

Neste caso é necessário:

- Fotocópia do Documento de Identificação, que seja legível e válido, de forma a ser possível conferir e reconhecer as assinaturas;

- Cópia do número de identificação fiscal (NIF);
- Comprovativo bancário da conta para qual vai ser feito o débito direto;
- Comprovativo de Morada Atualizada;
- Último (s) Recibo (s) de Vencimento;
- Último IRS completo;
- Contactos Telefónicos e/ou eletrónicos atualizados;
- Outros documentos complementares;

Cliente Casado ou avalistas

No entanto se o cliente for casado ou houver avalistas para a proposta, além dos documentos anteriores, relativos aos dois membros do casal ou do (s) avalista (s), vão ser necessários:

- Documento identificador do Regime de Casamento;
- Outros documentos úteis na análise. Ex: Baixa médica, comprovativo de gravidez ou deficiência;

Pessoa Coletiva (organização)

Para este tipo de proposta é necessário mais documentos que assegurem uma maior garantia para a entidade financeira. Desta forma temos:

- Código de acesso à certidão permanente atualizada;
- Cópia da Certidão de Regime comercial;
- Número de Identificação Bancária (NIB) da empresa e dos sócios;
- IES Completo, bem como o IRC;
- Demonstrações Financeiras atualizadas, Balanço, Demonstração de Resultados (completa), Relatório de Contas (se necessário), entre outros;
- Identificação do número de Atividade Económica (CAE);
- Morada atualizada da empresa Fiscal e de Correspondência;
- Identificação do Capital Social;
- Fotocópia dos documentos de identificação dos sócios, bem como dos respetivos cônjuges;
- Cópia do Número de identificação fiscal da empresa e dos sócios, além dos respetivos cônjuges;
- Protocolos existentes;

- Pareceres Comerciais;
- Outros oportunos e relevantes.

Além dos documentos dos clientes, fornecidos pelo aderente ou pelo comercial, é importante ainda verificar se o analista dispõe da **informação confidencial** do mesmo, quer seja relativa às dívidas existentes bancárias ou fiscais e saldo bancário.

Caso exista insuficiência ou discordância nos documentos recebidos, é necessário a atuação do comercial no sentido de solicitar a mesma.

2.2.4 Validação de Documentos

Existem várias maneiras de registrar uma proposta, ou pelo aderente ou pelo colaborador, no entanto independentemente do tipo de registo, passam todas inicialmente pela consulta dos documentos enviados. Estes documentos deverão apresentar sempre que possível o comprovativo da sua autenticidade, através da consulta dos portais das finanças ou do Banco de Portugal com os dados atualizados da empresa ou dos particulares. No entanto para os documentos de identificação, não existe um controle concreto, por parte do operacional, o que pode resultar num aumento de risco para o processo. Desta forma foi determinado que os aderentes na receção destes documentos, em particular, utilizem um carimbo com a designação “ Conforme Originais” e assinem, de forma a reduzir esse risco. Além disso, a fotocópia destes elementos deve ser efetuada pelo aderente no momento que são apresentados pelo Cliente, verificando sempre a sua validade e o seu estado, para que não seja um impedimento futuro na realização do contrato, ou em situação posterior.

2.2.5 Registo de Propostas

Depois da receção e conferência de todos os documentos, torna-se necessário perceber por parte do colaborador do Setor de Risco e Operações, se já existe uma proposta anterior por parte daquele particular ou daquela empresa. Este confronto é facilmente comprovado através do sistema Accipiens, bastando apenas a introdução do número de identidade fiscal da entidade. Se houver uma entidade já registada, irá aparecer de imediato a mesma, bem como todas as propostas e contratos relacionados, qualquer que seja o produto. Com uma pesquisa mais cuidada é possível também perceber o parecer anterior, a duração do mesmo, o desfecho e até mesmo se a entidade se encontra com dificuldades financeiras e/ou com prestações em atraso.

Por outro lado se o histórico for positivo, torna-se um elemento a ter em atenção na análise do mesmo, diminuindo assim a incerteza e o risco.

Em ambos os casos é possível ainda recorrer aos documentos digitalizados e comparar com os recém-recebidos, verificando as diferenças nas operações, tendo assim um elemento de comparação e um documento de confronto, facilitando a sua análise e decisão.

O registo em caso de existência do cliente no sistema passa sobretudo pela atualização de dados, como por exemplo, Moradas; Contactos telefónicos; Validade dos documentos de identificação.

2.2.6 Mudança de proposta para Análise

Posteriormente à identificação dos documentos e carregamento da proposta, o colaborador do Setor de Risco e Operação está apto a alterar o estado da proposta de inicial “INI” para análise “ANA” e proceder assim à sua principal função, avaliar as condições financeiras da operação e as condições económicas dos intervenientes.

2.3 Processos operacionais e Análise das operações

2.3.1 Sistemas operacionais

O colaborador do Setor de Risco e Operações dispõe de sistemas operacionais que auxiliam na sua tarefa de análise mas também de receção e alerta de novas propostas.

Além das já referidas plataformas existentes para os Aderentes registarem as suas propostas, SIFA, pertencente ao Grupo Salvador Caetano e Front End, acessível a todos os fornecedores mediante uma palavra-chave disponibilizada aos comerciais, está incorporado por este setor um alerta de receção de uma nova proposta carregada junto destas plataformas. Este alerta resulta numa mensagem eletrónica para o colaborador do SRO e uma mensagem de texto para os comerciais desta área operacional. Além disto esta também disponível para os aderentes e comerciais um alerta de mudança de estado de proposta, tendo estes conhecimento em tempo real do estado em que se encontra a operação, evitando percas de tempo desnecessárias e facilitando o decorrer da operação.

Outro sistema operacional simplificador passa pela existência de um endereço eletrónico comum para o Departamento de Canais Externos, denominado NCA, que permite por um lado, que todo o departamento tenha conhecimento das propostas existentes, bem como a sua

situação atualizada. Por outro lado permite que os aderentes utilizem apenas um meio de comunicação com o SRO e que seja o Setor a tomar a responsabilidade por uma proposta e não apenas um colaborador. Apresenta uma terceira vantagem, já que elimina situações de duplicações de propostas e possibilita ainda o debate entre os analistas sobre as propostas.

2.3.2 Tipos de Propostas e Forma de carregamento

Ao nível de carregamento da proposta existem duas situações díspares que podem ocorrer. Num primeiro caso e sempre que a proposta seja dada em mão, por via eletrónica ou *fax*, a proposta é carregada manualmente pelos colaboradores da SRO no ACCIPIENS. A estas propostas denominamos como “propostas manuais”.

No segundo caso, temos as “propostas automáticas”. Estas propostas resultam do carregamento feito pelo aderente na plataforma Front End, que simultaneamente cria uma proposta no sistema ACCIPIENS, eliminando o processo de carregamento manual por parte dos colaboradores do SRO e possibilitando aos aderentes escolherem as condições financeiras da proposta, como por exemplo a sua taxa, comissão, montante a financiar e encargo mensal.

2.3.3 Correção de dados

Apesar das propostas automáticas, facilitarem o processo de carregamento por parte dos colaboradores do SRO, resultam muitas vezes com erros iniciais, muitas vezes devido a inexperiência por parte dos aderentes, por outras por falta de tempo e noutros casos por erros do próprio sistema Front End. No entanto quase todas se encontram incompletas, uma vez que nem todos os campos são de carácter obrigatório. Nas entidades chega para finalizar o carregamento, o nome completo, número fiscal, morada, dados biográficos e profissão. Nas empresas, basta o registo na conservatória, CAE, tipo de sociedade e algumas informações da empresa para gerar uma nova proposta no sistema.

Devido a esse facto torna-se essencial, principalmente nestes casos que o colaborador da SRO faça uma pesquisa pelo número dessas propostas e pelas suas entidades, completando e corrigindo-as.

Além disto, a verificação e correção dos dados apresenta uma tarefa constante, devido às atualizações contínuas, efetuadas ao sistema, acrescentando novos campos e modificando outros, tendo em comum a necessidade de mais informação por parte dos clientes, diminuindo assim o risco ocorrido. A grande alteração verificada durante o meu período

laboral passou pela incorporação de uma nova forma de pagamento mais segura e eficaz denominada SEPA, reduzindo substancialmente os outros tipos de pagamento, excetuando-se o cheque no caso de vendas diretas.

Outra situação que é constantemente modificada com o tempo prende-se com as taxas Euribor e o modelo das viaturas e o seu *Eurotax* junto do mercado. São este tipo de pequenas situações que um analista tem de se deparar diariamente e ter atenção, uma vez que tanto a proposta final como a simulação inicial feita junto do cliente devem de ter o mesmo PVP, bem como a mesma taxa e prestação mensal, acordadas com o cliente.

2.3.4 Diferenças nas propostas

O analista da CLF no Setor de Risco e Operações pode carregar diferentes tipos de propostas, nomeadamente particulares, empresas, crédito e/ou locação financeira. Deste modo o sistema também se encontra preparado e parametrizado para estes diferentes tipos de operação, resultante também em documentos diferentes consoante o caso. A principal diferença passará sobretudo sobre as garantias necessárias, que diferem de crédito para locação financeira, principalmente na reserva de propriedade e valor residual, e nos particulares e empresas, sobretudo na questão dos avalistas. Assim sendo resultam diferentes documentos que o colaborador pode e deve imprimir:

- VCR Particular (Crédito Particular);
- VCR Empresa (Crédito Empresa);
- MOB Particular; (*Leasing* Particular);
- MOB Empresa; (*Leasing* Empresa);

Importante referir ainda que ao longo do tempo tem sido imposto, pelo Banco de Portugal cada vez mais exigências, que resultam em mais documentos para os clientes assinarem e que aumentam o número de garantias que as instituições financeiras obtêm dos mesmos.

2.3.5.Consulta de Base de Dados

Seguidamente ao carregamento da proposta, torna-se necessário para o analista da Caixa Leasing & Factoring, recorrer à consulta das bases de dados disponíveis. Deste modo:

- Banco de Portugal (BdP) para averiguar as responsabilidades existentes, tanto as efetivas como as potencias, bem como o seu tipo, realçando ainda se tem algum

crédito vencido, renegociado ou em litígio judicial. O prazo dos créditos identificados também ajuda o analista a tomar uma decisão. (Mut – 028. V.1.0).

The screenshot shows the 'Responsabilidades de Crédito' (Credit Responsibilities) section of the Banco de Portugal website. The page has a blue header with the bank's logo and navigation links. A left sidebar contains a menu with options like 'Página Inicial', 'Emissão e Tesouraria', and 'Responsabilidades de Crédito'. The main content area is titled 'Consulta de Responsabilidades Agregadas' and includes search filters for 'Tipo Identificação' (NIF/NIPC) and 'Nº Identificação'. There is a search button and a link to 'Ver Informação'. Below the filters, there are input fields for 'Nome', 'Tipo Devedor', 'Código', 'CAE', and 'Sector Institucional'. A 'Quadro Resumo' (Summary Table) is displayed, with tabs for 'Quadro Resumo' and 'Crédito Interno'. The table has columns for 'Data de Referência', 'Nº Inst. Financ. Credoras', and 'Valor da Prestação Mensal'. The rows list various credit statuses: 'Crédito efectivo em situação regular', 'Crédito potencial', 'Crédito renegociado', 'Crédito vencido', 'Crédito abatido ao ativo', 'Crédito vencido em litígio judicial', and 'Crédito abatido ao ativo em litígio judicial'.

Figura 2.2 – Responsabilidades de crédito no Banco de Portugal

Fonte: Banco de Portugal, em 07/03/2015

Relativamente ao Bdp, ainda pode ser consultado se existe inibição de cheques e qual é o número de Cartão de Cidadão.

- Plataforma Balcão Caixa Geral Depósitos, que serve para verificar se existe alguma conta associada à Caixa Geral de Depósitos (CGD), permitindo ainda verificar o seu saldo disponível, poupanças e empréstimos, incumprimentos, comentários, além dos titulares da conta, entre outras operações.
- Informa D&B que permite ter uma análise do risco da empresa classificada de 1 a 5, risco comercial, último Balanço Comercial e Demonstração Resultados, além de todos os rácios e indicadores económicos e financeiros. Permite ainda verificar se os acionistas têm quota-parte noutras empresas, se existe alguma Ação judicial em curso sobre a empresa ou ainda se apresenta incumprimento junto da autoridade tributária. Em termos gerais, esta base de dados permite ao analista usufruir de um parecer

rápido e concreto, que lhe permita servir de base para a restante análise da operação. Não funciona como um ponto final na operação, uma vez que nas empresas muita coisa pode mudar num ano, quer financeiramente como economicamente, mas permite entender o historial da mesma e ter uma ideia inicial para tomar uma decisão. Esta Base de Dados funciona para empresas e Empresários em Nome Individual (ENI's).

- No caso de não ser a primeira proposta daquela entidade na Instituição Financeira, é possível verificar através da agenda e da sua Ficha, todos os contratos decorridos e a decorrer, quer sejam Mobiliários, Imobiliários, Factoring ou outro tipo, bem como o seu histórico, incumprimento, parecer e todas as informações disponibilizadas anteriormente nos registos, digitalizadas e guardadas. É possível verificar ainda se houve alterações de moradas, contactos, gerência, bem como todos os dados anteriormente registados.
- Através do Portal das Finanças é possível verificar se o IRS foi autorizado, imprimir todas as páginas atualizadas, além do IRC e da IES das empresas.
- No Portal do Consumidor, antigo Portal da Empresa, é possível confirmar se a certidão permanente da empresa está atualizada, ou seja como se encontra distribuído o capital social da empresa, as suas alterações, publicações e distribuições.
- Em caso de não apresentação da certidão permanente, é possível através do Portal do Ministério da Justiça, consultar pontualmente algumas informações disponíveis na certidão como o capital social, a sua distribuição e o seu historial.
- Através do SICAE, Sistema de Identificação e Classificação das Atividades Económicas é possível descobrir qual o CAE, Código de Atividade Económica ou o CIRS, para o caso dos ENI's, recorrendo a uma lista (artigo 151º do CIRS).
- Em casos pontuais é possível ainda recorrer às outras bases de dados como no caso do câmbio de moedas, ou ainda ir às páginas dos Stands verificar os preços de venda dos carros, de forma a comparar com o *Eurotax* disponível na CLF.

2.3.6. Consulta de Moradas/ Entidades

2.3.6.1 Particulares

Em casos pontuais e sempre que surjam dúvidas, é possível ainda aos colaboradores do Setor Risco e Operações pesquisar moradas dos clientes, através do *Google Maps*, ou outras

ferramentas semelhantes, para confirmar localizações, tanto para os clientes nacionais, mas sobretudo para os Estrangeiros.

2.3.6.2 Entidade patronal

No caso das entidades patronais, torna-se importante, de forma a diminuir algumas dúvidas, a confirmação da localização das mesmas, mas também se o cliente tem vínculo profissional com a mesma. Desta forma muito esporadicamente é feito um contacto telefónico com estas entidades por parte dos colaboradores da DCE, através dos comerciais ou mesmo dos analistas.

2.3.7 Viaturas Sobreavaliadas

Em alguns casos, nos carros usados, os aderentes acabam por vender os seus carros por um preço muito superior ao praticado pelo mercado. Deste modo é importante para o colaborador do Setor Risco e Operações ter em atenção esse mesmo preço de mercado. Uma forma fácil de o fazer é utilizando a ferramenta *Eurotax*, diretamente na proposta ou através do portal da CLF que em constante atualização permite saber qual o preço da viatura de uma determinada marca e modelo em relação à sua idade. Deste encadeamento resulta um preço justo ou de mercado que pode ser comparado com o preço de venda dos aderentes. No portal da CLF é ainda possível perceber não só o seu preço de venda, mas também o seu preço de compra, bem como o seu código interno do bem associado ao *Eurotax* (MUT -025 V.2.0). No entanto de forma a reservar uma margem de venda para os fornecedores, a CLF entendeu deixar um critério de margem de 10% sobre o Preço de mercado e/ou verificar na plataforma *on-line* da empresa qual o preço que está a ser praticado, aceitando-o, uma vez que se verifica igual para todos os clientes, não havendo desvirtuação do preço em proveito do aderente. Este critério aplica-se segundo a delegação de Competências E0.30.06/2015, que refere que “quando os financiamentos pretendidos excederem o valor de mercado dos bens respetivos em 10%, a capacidade de decisão caberá ao Administrador do Pelouro.”

2.3.8 Análise de Propostas

Este processo inicia-se com a alteração do estado da proposta de inicial para análise. Ao contrário do inicial em que muitos colaboradores da Caixa Leasing e Factoring têm acesso, o estado de análise apenas está reservado para os analistas da empresa e os colaboradores que têm competências para decisão.

Desta forma o analista reúne toda a informação disponível nos documentos e base de dados e através dos seus critérios pessoais, operacionais e/ ou recorrendo a indicadores económicos forma uma ideia que é registada como parecer, defendendo sempre a sua posição com provas credíveis e dificilmente irrefutáveis.

2.3.9 Emissão de Parecer

A elaboração do parecer tem como palco o *Accipiens*, numa área reservada para o efeito. Neste instante é escolhido numa primeira fase se o parecer é favorável, neutro ou desfavorável e seguidamente é elaborado um texto com as razões para essa sentença. Normalmente o parecer no caso dos particulares reflete três pontos essenciais, as condições económicas dos intervenientes; financeiras da operação e o grau de endividamento junto do BdP. Na parte económica é revisto a situação profissional, a profissão praticada e os rendimentos auferidos tanto para os clientes como para os avalistas. As Condições financeiras da operação passam pela forma como a proposta está montada, através da sua taxa efetiva, entrada inicial, duração de contrato proposto, prestação mensal, ano da viatura, montante a financiar e até a comissão exigida. O grau de endividamento calcula-se através de dois indicadores, a taxa de esforço efetiva e líquida, resultando um parecer favorável ou desfavorável mediante do nível apresentado nesses valores.

Nas empresas, os principais fatores a pesar prendem-se essencialmente com o nível de faturação, idade da empresa, situação financeira da empresa e dos sócios. Além disso é importante verificar se as condições financeiras da operação são atrativas, sendo a duração do prazo e a inexistência de entrada inicial um entrave para a realização da operação. No entanto tanto a análise dos particulares como das empresas é feita casuisticamente, resultando pareceres dispares de caso para caso.

Após a realização dos pareceres, os mesmos são submetidos a decisão superior, de acordo com a delegação de competências em vigor na CLF, podendo a decisão ser tomadas pelo diretor da área operacional, ou pela comissão executiva.

Deste modo e segundo a delegação de competências em vigor, as operações de Crédito Tradicional obedecem aos seguintes termos:

Particulares:

- I. Até ao valor de 75.000€, pelo Diretor Comercial, sob parecer do SRO ou da DCR da CGD;

- II. De 75.000€ aos 600.000€, pelo Administrador do Pelouro, sob proposta do Diretor Comercial, com base no parecer do SRO ou da DCR da CGD;
- III. Sem limite, na Comissão Executiva, sob proposta do Diretor Comercial, com base no parecer do SRO ou da DCR da CGD.

Empresas:

- I. Até aos 100.000€, pelo Diretor Comercial, com o parecer do Departamento de Risco e Operações ou da DCR da CGD;
- II. Dos 100.000€ aos 750.000 pelo Administrador do Pelouro, sob proposta do Diretor Comercial, com base no parecer do SRO ou da DCR da CGD;
- III. Sem limite, na Comissão Executiva, sob proposta do Diretor Comercial, com base no parecer do SRO ou da DCR da CGD.

As operações de Locação Financeira, segundo a delegação de competências em vigor, obedecem aos seguintes termos:

Leasing a Particulares

- I. Até ao valor de 100.000€, pelo Diretor Comercial, sob parecer do SRO ou da DCR da CGD;
- II. De 75.000€ aos 600.000€, pelo Administrador do Pelouro, sob proposta do Diretor Comercial, com base no parecer do SRO ou da DCR da CGD;
- III. Sem definição de limite, na Comissão Executiva, sob proposta do Diretor Comercial, com base no parecer do SRO ou da DCR da CGD.

Leasing Empresas

- I. Até ao valor de 240.000€, pelo Diretor Comercial, sob parecer do SRO ou da DCR da CGD;
- II. Até aos 750.000€, pelo Administrador do Pelouro, sob proposta do Diretor Comercial, com base no parecer do SRO ou da DCR da CGD;
- III. Sem definição de limite, na Comissão Executiva, sob proposta do Diretor Comercial, com base no parecer do SRO ou da DCR da CGD.

2.3.10 Definir decisão no sistema

Depois de haver decisão tomada e assinada superiormente, o colaborador do Setor de Risco e Operações vão proceder à sua definição no sistema. O Colaborador utiliza a aplicação análise de crédito e vai atualizar com as seguintes hipóteses:

- Aprovada
- Pré-aprovada
- Pendente
- Recusada

Nestes campos existem observações de forma a identificar o porquê daquela decisão, no entanto, no caso da aprovação apenas é solicitado quais são as garantias a utilizar, enquanto no caso da decisão pendente, é induzido a entrada necessária, a presença de avalista ou outros documentos. No caso da recusa, é pedido que seja dado o motivo da mesma, sendo os principais, o incumprimento, a falta de condições financeiras e situação profissional desfavorável. A Pré-aprovação é rara e muitas vezes desaconselhada por parte dos comerciais, sendo reservada para aprovações, em que falta algum documento, como por exemplo a renovação da identificação por término do prazo, a alteração de morada ou a apresentação de contacto telefónico.

2.3.11 Comunicar decisão

Após decisão, a mesma deve ser transmitida ao aderente pelo colaborador do Setor de Risco e Operações. No entanto dependendo do tipo de decisão, o seu tratamento vai ser diferente.

Em caso Pendente – Envia-se correio eletrónico a solicitar as alterações. Excetuando-se o Grupo Salvador Caetano (GSC), em que se coloca no SIFA, bem como a opção pendente.

Na situação de Aprovação – é necessário enviar em qualquer dos casos um correio eletrónico com a folha de informação confidencial em PDF e em anexo, com a proposta. Além disso na mensagem é ainda referido o número da proposta, as garantias e ainda a necessária validação duração daquela aprovação que representa 30 dias. No caso do GSC, complementa-se com a informação no Portal SIFA, acrescentando as Garantias.

Na circunstância de Proposta Recusada, apenas é enviado correio eletrónico a dizer “proposta recusada por não se inserir nos padrões em vigor na CLF”, sem referir o motivo concreto da

sua recusa. Na plataforma SIFA, apenas se coloca a opção recusada, sem mais nenhum descritivo. O motivo da recusa pode ser solicitado aos Comerciais.

Referir ainda que nas operações que foram registadas na plataforma FrontEnd, as decisões ocorrem simultaneamente com a alteração do estado, não sendo preciso enviar manualmente qualquer informação.

Mencionar finalmente que apesar da decisão tomada pelos Analistas do Setor, todas as operações podem ser revistas e sujeitas a reanálise por parte dos aderentes, desde que sejam solicitadas por escrito. Esses pedidos são posteriormente tratados como se de um novo pedido se tratasse.

2.3.12 Emissão da proposta

Na situação em que existe aprovação da proposta, torna-se necessário a emissão da folha de informação confidencial com a proposta. Para isso recorre-se ao Sistema operacional ACCIPIENS em Comercial / Gestão / Propostas / Proposta e escolhe-se o ficheiro que corresponde à operação (SRO 001- 009) para o aderente via endereço eletrónico.

2.3.13 Digitalização de Documentos

Sempre que se finaliza uma proposta e após ter a assinatura da direção com a decisão, o colaborador do SRO deve digitalizar todos os documentos que constituem a proposta, classifica-los corretamente e colocar no ACCIPIENS, na proposta referente.

2.3.14 Proposta Anulada

Em todas as propostas, pendentes ou recusadas, sempre que não dêem lugar a Contrato, ao fim de 30 dias, a proposta fica anulada (ANL) automaticamente. Após esse período, qualquer alteração à proposta deve ser reanalisada pelo colaborador do SRO.

2.4 Análise e Abertura de Novos Aderentes

2.4.1 Novo Pedido de Abertura

O Comercial do SFA, sempre que surge uma oportunidade real de nova parceria, (quase sempre após contacto prévio com a Caixa Geral de Depósitos) reúne-se com o potencial novo aderente e solicita os seguintes elementos:

- Ficha do Aderente (Completa);
- Demonstrações Financeiras Atualizadas e Completas do Aderente;
- Certidão Comercial da Empresa Atualizada;
- IES (Informação Empresarial Simplificada) e Balanço;
- IRC;
- Outros Documentos Relevantes.

Seguidamente o Comercial deve solicitar ao Analista do Setor de Risco e Operações se o potencial novo aderente tem as condições necessárias para se começar a ter uma ligação comercial.

2.4.2 Análise dos documentos

Antes da análise das condições financeiras e operacionais do aderente, o Colaborador do SRO deve verificar se está na posse de todos os documentos necessários, em caso negativo deve solicitar ao comercial da CLF ou em último caso diretamente com o Aderente.

2.4.3 Consultar Base de dados

A Consulta de Base de dados, efetuada pelo colaborador do SRO é exatamente a mesma, como se tratasse de uma proposta de um cliente. Desta forma temos:

- Banco de Portugal (BdP) para averiguar as responsabilidades existentes, tanto as efetivas como as potenciais, bem como o seu tipo, realçando ainda se tem algum crédito vencido, renegociado ou em litígio judicial.
- Relativamente ao BdP, ainda pode ser consultado se existe inibição de cheques e o número de Cartão de cidadão.
- Plataforma Balcão Caixa Geral Depósitos, que serve para verificar se existe alguma conta associada à Caixa Geral de Depósitos (CGD), permitindo ainda verificar o seu saldo disponível, contas Correntes, poupanças, empréstimos, incumprimentos, comentários, além dos titulares da conta entre outros.
- Informa D&B que permite ter uma análise do risco da empresa classificada de 1 a 5, risco comercial, último Balanço Comercial e Demonstração Resultados, além de todos os rácios e indicadores económicos e financeiros. Esta Base de Dados funciona para empresas e Empresários em Nome Individual (ENI's).

- Através do Portal das Finanças é possível verificar se o IRS foi autorizado, imprimir todas as páginas atualizadas, além do IRC e da IES do Aderente
- No Portal do Consumidor, antigo Portal da Empresa, é possível confirmar se a certidão permanente da empresa está atualizada, ou seja como se encontra distribuído o capital social da empresa, as suas alterações, publicações e distribuições.
- Através do SICAE, Sistema de Identificação e Classificação das Atividades Económicas é possível descobrir qual o CAE, Código de Atividade Económica ou o CIRS, para o caso dos ENI's, recorrendo a uma lista.
- Pareceres Comerciais realizados pelo Comercial da SFA ou pela Caixa Geral de Depósitos (CGD).
- Em casos pontuais é possível ainda recorrer às outras bases de dados.

2.4.4 Análise e Emissão de parecer

Após a análise por parte do Colaborador do SRO, este deve submeter o seu parecer a aprovação superior, com a indicação do *rating*. De acordo com a delegação de Competências em vigor, pode ainda ser necessário um despacho por parte da Comissão Executiva, sendo para isso necessário um parecer com os riscos e os benefícios do potencial aderente bem como todas as suas condições.

Em caso de recusa a decisão deve ser informada ao comercial do SFA e este deve dar conhecimento ao aderente, terminando assim o processo.

2.4.5 Aprovação e Ativação

Na eventualidade de aprovação, o colaborador do SRO, dá conhecimento ao comercial do SFA, e este informa o aderente e solicita o envio do protocolo com a assinatura com os valores do *plafond*.

2.4.6 Criação do Aderente

O Colaborador do SRO deve criar a entidade no ACCIPENS, utilizando para isso os métodos tradicionais no MUT 004 – Entidades, verificando-se apenas alterações ao nível dos *Spread's*, *Rating*, as relações estabelecidas, o responsável associado aquele aderente e a sua intervenção na CLF. Em termos informáticos deve ser pedido ainda a criação de novas tabelas associadas

ao aderente por parte do comercial do SFA, sendo necessária aprovação superior em caso de diferença ao praticado internamente.

2.4.7 Envio de Contrato

Após todos as situações resolvidas, são enviados os contratos por correio ao aderente para ser assinado e reconhecido, terminando assim o processo e iniciando uma nova parceria.

O Colaborador do SRO arquiva o processo com toda a informação recebida e emitida.

2.4.8 Realizar Formação

Finalmente e de modo ao aderente se ambientar com os processos internos e com a utilização do Portal Auto, o Comercial do SFA deve realizar uma ação de Formação.

2.5. Procedimento nas propostas após decisão da análise de risco

2.5.1 Propostas Pendentes

Em termos de decisão a proposta pode ficar condicionada pelas seguintes situações:

- Pendente de Documentos (Demonstrações financeiras, Moradas, Contactos, Documentos de Identificação, etc.)
- Garantias adicionais sendo as mais comuns a apresentação de Entrada Inicial e/ ou a apresentação de Avalista.
- Mudança no tipo de Negócio, através da anulação da proposta e criação de uma nova.
- Alteração dos Intervenientes.

2.5.2 Reanálise da proposta

Após a Receção da documentação solicitada o colaborador do SRO deve dar início a uma reanálise do processo, criando um novo processo de análise.

2.5.3 Alteração nas propostas

Em alguns casos, mesmo depois de enviado a aprovação da proposta, é solicitado a alteração da mesma. Essas alterações podem ser no tipo do veículo, na mudança no Preço de Venda, da Taxa acordada, na duração do prazo ou mesmo no averbamento das despesas por parte do fornecedor.

Nestes casos, a proposta retoma à análise de risco e é solicitado uma nova decisão à direção, podendo divergir substancialmente sempre que ocorram grandes diferenças em relação à proposta inicial.

2.5.4 Emissão e Alteração de contratos

A emissão de contrato efetua-se quando a aprovação seja aceite pelo cliente. Deste modo nas operações de Crédito é enviado uma FIN e nas operações de locação Financeira é enviado um conjunto de documentos que funcionam como contrato.

Após assinatura do contrato por parte do cliente, o mesmo é enviado por um estafeta ou entregue diretamente ao comercial do SFA.

Em caso de alteração após emissão de contrato, o contrato anterior deixa de ter efeito, deve ser anulado e assinado um novo contrato retificado. Segundo a Delegação de Competências em vigor, essa reformulação do contrato insere-se nos níveis de competência iniciais.

2.5.5 Enviar Contratos

Em termos gerais, os contratos são enviados informaticamente para o gestor de negócios, no entanto em casos pontuais, os mesmos podem ser enviados por correio externo ou entregues diretamente aos comerciais do Setor de Financiamento Automóvel.

3. Tabela de Impressos Setor Risco e Operações

A lista que se segue demonstra todos os impressos que são solicitados no Setor de Financiamento Automóvel. (MPP-006 V1.1).

| Código | Nome | Descritivo |
|---------------|-------------------------|---|
| SRO 001 | VCR Proposta Empresa | Documento extraído do sistema aplicacional – Informação Confidencial para Empresas – Condições de aprovação da operação. |
| SRO 002 | VCR Proposta Particular | Documento extraído do sistema aplicacional – Informação Confidencial para |

| | | |
|---------|-----------------------------------|---|
| | | Particulares – Condições de aprovação da operação. |
| SRO 003 | MOB Proposta Empresa | Documento extraído do sistema aplicativo – Informação Confidencial para Empresas – Condições de aprovação da operação. |
| SRO 004 | MOB Proposta Particular | Documento extraído do sistema aplicativo – Informação Confidencial para Particulares – Condições de aprovação da operação. |
| SRO 005 | CTO Crédito (empresas) | Documento extraído do sistema aplicativo – contrato de Crédito para Empresas |
| SRO 006 | CTO Crédito (particulares) | Documento extraído do sistema aplicativo – contrato de Crédito para Particulares |
| SRO 007 | CTO Crédito (particulares) FIN | Documento Extraído do sistema aplicativo – Contrato de Crédito para Particulares FIN (Ficha de informação normalizada). |
| SRO 008 | CTO MOB Empresas DPV | Documento extraído do sistema aplicativo – Contrato de Leasing Auto para Empresas |
| SRO 009 | CTO MOB Particulares FIN DPV | Documento extraído do sistema aplicativo – Contrato de Leasing Auto para Particulares |

| | | |
|---------|-------------------|--|
| SFA 001 | Ficha de Aderente | Documento disponível no Portal da CLF |
| SFA 002 | Protocolo | Documento emitido em MS Word, enviado para os aderentes objetos de protocolo com a CLF |

Quadro 3.1 – Impressos Setor de Financiamento Automóvel

Fonte: Documento alterado com base no Manual de Processos e Procedimentos (MPP-006) – Financiamento Automóvel

4. Setor

4.1 IFIC e ASFAC

As Instituições Financeiras de Crédito Especializado, mais conhecidas como IFIC, adquiriram esta forma jurídica em 1989, e regem-se pelas normas legais assentes no D.L. 206/95 de 14 de Agosto e pelo D.L. 298/92 de 31 de Dezembro, sendo supervisionadas pelo Banco de Portugal (BdP).

O objetivo destas instituições passa pelo financiamento a crédito de bens e serviços, pelo canal bancário ou por intermédio de um fornecedor. Funcionam assim como intermediários financeiros, entre vendedores e compradores, facilitando o acesso a esses bens, obtendo juros como contrapartida.

As IFIC além do financiamento a crédito, podem ainda realizar descontos de títulos, prestar garantias, antecipar fundos, emitir cartões de crédito, realizar operações cambiais e ainda realizar prestações de serviços referentes à sua atividade, como por exemplo, gestão de créditos e *stocks*.

A ASFAC, Associação de Instituições Financeiras de Crédito Especializado, fundada no ano de 1991 e regida pelo Banco de Portugal, representa o setor do financiamento especializado ao consumo e consta neste momento com 31 membros, sendo 25 instituições de crédito especializadas no financiamento ao consumo, na sua maioria IFIC e constituem quase a totalidade do mercado do crédito de consumo especializado.

Desta forma temos como Membros Associados da ASFAC:

- Banco BANIF Mais, S.A.
- Banco BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, S.A.
- Banco CREDIBOM, S.A.
- Banco Primus.
- Banco Santander Consumer Portugal
- Banco Santander Totta, S.A.
- Banco PSA Finance, Sucursal Portugal.
- BBVA Instituição Financeira de Crédito, S.A.
- BMW Bank GMBH Sucursal Portuguesa.
- BPN Crédito – Instituição Financeira de Crédito, S.A.
- **Caixa Leasing e Factoring, IFIC.**
- COFIDIS.
- Deutsche Bank.
- FCE Bank PLC
- FGA CAPITAL, IFIC PORTUGAL, S.A.
- Financeira El Corte Inglés EFC, S.A.
- G.M.A.C.
- Mercedes-Benz Financial Services Portugal – Instituição Financeira de Crédito, S.A.
- MONTEPIO CRÉDITO – Instituição Financeira de Crédito, S.A.
- ONEV
- Popular Servicios Financieros E.F.C., S.A.
- RCI Banque, Sucursal Portugal
- SOFINLOC, Instituição Financeira de Crédito, S.A.
- UNICRE – Instituição Financeira de Crédito, S.A.
- Unión de Créditos Inmobiliários, S.A, EFC (Sucursal Portugal)
- Volkswagen Bank

Apresentam-se como Membros Aderentes:

- BNP Paribas Assurance Portugal, ACE
- Credinformações
- Genworth Financial

A ASFAC iniciou a sua atividade com 25 associados e 6 aderentes, com o objetivo de defender os interesses do crédito ao consumo no mercado nacional, mas também promover uma melhor qualidade nos serviços prestados por parte dos seus associados. Desta forma, anualmente apresenta um programa de formação nas vertentes de financiamento especializado ao consumo.

Outra ferramenta que a ASFAC dispõe é de um departamento estatístico que divulga trimestral e anualmente todos os indicadores de atividade dos seus associados, bem como do mercado. Realiza ainda um estudo sobre o consumo e o endividamento dos clientes e representa os membros perante as autoridades financeiras, nomeadamente o Banco de Portugal e Ministério das Finanças.

Outros serviços prestados pela ASFAC:

- Faz um enquadramento legal das atividades dos Associados;
- Análise das questões de natureza económica, financeira e sociais relevantes para os seus associados;
- Acompanhar e interferir nas questões de carácter ético e deontológico referente às atividades dos Associados;
- Recolher, gerir e consultar Bases de Dados com informações relevantes para a atividade do Setor;

Em termos internacionais, a associação participa com as parcerias europeias, nos comités especializados no assunto, discutindo a evolução do mercado global e determinar os compromissos para o futuro, assegurando a defesa das IFIC portuguesas na Europa e no mundo.

As IFIC têm de separar os clientes primeiro por tipo de entidade e depois por segmentos, de forma a entregar os produtos que satisfação melhor as necessidades dos seus clientes.

4.2 Empresas

Tal como os Bancos e outras instituições de crédito, as IFIC apresentam-se como um fator determinante no desenvolvimento da economia de Portugal. Através da sua intervenção conseguem encontrar, os produtos e serviços mais adequados a cada empresa, proporcionando uma melhoria de capacidade às mesmas para ultrapassar os obstáculos de cada dia e se tornarem melhores neste mundo empresarial mais complexo e competitivo. Para

isso é necessário haver uma melhoria contínua por parte das instituições para avaliar os riscos de uma maneira mais rápida e eficiente, de forma a conciliar as necessidades da instituição com as necessidades empresariais dos seus clientes.

No entanto além de identificar criteriosamente cada produto destinado a cada cliente, também dispõem de um leque completo de soluções para todos os problemas que os clientes tenham, tendo como objetivo final disponibilizar todos os meios necessários para ajudar nos projetos dos seus clientes, fazendo deles um enorme sucesso.

Deste modo os profissionais conseguem programar os seus investimentos de uma forma mais criteriosa e racional, sem terem de fazer sacrifícios desnecessários em produtos que não se adequam aos mesmos.

4.3 Particulares

Tal como com as empresas, as IFIC procuram estar o mais próximo possível dos seus clientes particulares, de forma a perceberem quais são as suas necessidades reais, bem como as suas condições económicas, apresentando propostas viáveis tanto para o cliente como para a instituição financeira. Referir ainda que as propostas apresentadas aos particulares têm um carácter muito mais flexível que as das empresas, sendo muito mais fáceis de analisar e de resposta mais rápida.

O aumento crescente de financiamento nas IFIC, por parte dos particulares deve-se sobretudo ao elevado profissionalismo, acompanhamento constante e explicações relevantes que permitem aos particulares terem confiança nas instituições financeiras.

Apesar dos portugueses nos últimos terem melhorado muito a qualidade de vida, aproximando-se dos padrões europeus, sobretudo devido ao recurso ao crédito nestas instituições financeiras, esse recurso deve ser moderado, de forma a não incorrer em incumprimento, prejudicial para os consumidores, mas também para as instituições financeiras. Deve-se assim regular o financiamento, monitorizando o seu risco, de forma a potencializar o crescimento da economia portuguesa, sem oscilações significativas.

4.4 Organograma e órgãos Sociais

4.4.1 Organograma



Figura 4.1 – Organograma ASFAC

Fonte: Retirado da Página Oficial da ASFAC

4.4.2 Órgãos Sociais

Mesa da Assembleia Geral

Presidente da Mesa – Sr. Dr. Paulo Pinheiro, pertencente à empresa Caixa Leasing e Factoring, IFIC.

Secretária da Mesa – Sra. Dra. Sara Larcher, Banco Santander Consumer Portugal.

Direcção

Presidente – Dr. Menezes Rodrigues, Membro Honorário.

Vice- Presidente – Sr. Dr. João Ibérico Nogueira, Banco BANIF MAIS, S.A.

Tesoureiro – Sr. Dr. Pedro Reis, SOFINLOC, IFIC.

Vogal – Sr. Eng.º. Martin Stock, Banque PSA Finance.

Vogal 2 – Dr. Nicolas Wallaert, COFIDIS.

Vogal 3 – Sr. Amir Dourabtchi, Banco CREDIBOM – Instituição Financeira de Crédito, S.A.

Vogal 4 – Dr. Serge Le Bolès, BANCO BNP PARIBAS PERSONAL Finance, S.A.

Conselho Fiscal – Sr. Dr. Pedro Alves, MONTEPIO CRÉDITO – Instituição Financeira de Crédito, S.A.

Vogal – Sr. Dr. Pedro Alves, BBVA CONSUMER FINANCE

4.5 Evolução dos créditos aos Consumidores - Setor

Segundo a nova instrução de 14/2013 do Banco de Portugal, com entrada em vigor no primeiro dia de Agosto de 2013, as Instituições financeiras além da alteração da TAEG máxima as instituições financeiras passam agora a ser obrigadas a reportar mensalmente ao Banco de Portugal todos os novos contratos realizados nesse período, abrangidos pelo regime de crédito aos consumidores, tendo 10 dias úteis como período máximo após a data de referência (Decreto – Lei nº 133/2009).

O Banco de Portugal elabora os seus quadros, com recurso aos dados enviados pelas instituições financeiras. Essa informação é atualizada dia 15 de cada mês, ou no dia útil seguinte e é apresentado a informação do mês mais recente, do mês anterior e o mês homólogo. Os dados apresentados abaixo referem-se a Maio de 2015 e são relativos ao número de contratos realizados neste mês, bem como ao crédito concedido. Apesar do reporte ser efetuado todos os meses, os dados divulgados pelo Banco de Portugal são apenas concebidos trimestralmente.

4.5.1 Novos contratos de crédito e o seu tipo

| | | Número de contratos (Provisório) | | | | |
|-----------------|---|----------------------------------|------------|-----------|--------------------------|-------------------------|
| | Tipo de Contratos de Crédito | Maio 2014 | Abril 2015 | Maio 2015 | Maio 2015/Abril 2015 (%) | Maio 2015/Maio 2014 (%) |
| Crédito Pessoal | Educação, Saúde, Energias Renováveis, Locação Financeira e Equipamentos | 264 | 143 | 111 | 22,4 | 58 |
| | Outros Créditos Pessoais | 28529 | 30834 | 29514 | -4,3 | 3,5 |
| Crédito | Locação /ALD novos | 935 | 1192 | 1201 | 0,8% | 28,4 |

| | | | | | | |
|---|--|--------|--------|--------|------|-------|
| Automóvel | Locação /ALD usados | 244 | 292 | 287 | -1,7 | 17,6 |
| | Crédito com reserva propriedade novos | 1672 | 2438 | 2394 | -1,8 | 43,2 |
| | Crédito com reserva propriedade usados | 5161 | 6726 | 6645 | -1,2 | 28,8 |
| Cartões, Contas correntes e Descobertos bancários | | 68730 | 62659 | 61450 | -1,9 | -10,6 |
| Total | | 105535 | 104284 | 101602 | -2,6 | -3,7 |

Quadro 4.1 – Evolução do número de contratos, por tipo - Retirado do Banco de Portugal

Fonte: Banco de Portugal

Através deste gráfico é possível verificar duas situações. Em primeiro lugar comprova-se o aumento do número de contratos efetuados no crédito automóvel este ano em relação ao ano anterior. Apesar disso o número de contratos de crédito no total baixou, comparando com o ano anterior, devido essencialmente aos cartões de créditos e contas correntes. Por outro lado verifica-se uma diminuição nos números de contratos em relação ao mês anterior, excetuando-se o caso da locação financeira/ALD em que houve um ligeiro aumento, no entanto inferior a 1%. No que respeita ao crédito automóvel, verifica-se um aumento substantivo em relação ao ano anterior tanto no *leasing* como no Crédito Tradicional, sublinhando o aumento em mais de 40% do crédito tradicional, relativo a automóveis novos, estando de acordo com as notícias do aumento da compra de automóveis ligeiros por parte dos particulares, neste ano.

4.5.2 Montante por novo contrato de crédito

Seguidamente é apresentado o montante dos novos contratos realizados neste mês e feita uma comparação com o ano e com o mês anterior.

| Montante Contratado (Provisório) em milhares de Euros | | | | | | |
|---|-----------|------------|-----------|--------------------------|----------------|--|
| Tipo de Contratos de Crédito | Maio 2014 | Abril 2015 | Maio 2015 | Maio 2015/Abril 2015 (%) | Maio 2015/Maio | |
| | | | | | | |

| | | | | | | 2014 (%) |
|---|---|--------|--------|--------|-------|----------|
| Crédito Pessoal | Educação, Saúde, Energias Renováveis, Locação Financeira e Equipamentos | 1367 | 1641 | 1217 | -25,8 | -11,0 |
| | Outros Créditos Pessoais | 155287 | 183545 | 174253 | -5,1 | 12,2 |
| Crédito Automóvel | Locação /ALD novos | 21656 | 27773 | 27911 | 0,5 | 28,9 |
| | Locação /ALD usados | 4785 | 5518 | 5512 | -0,1 | 15,2 |
| | Crédito com reserva propriedade novos | 20855 | 31668 | 31274 | -1,2 | 50,0 |
| | Crédito com reserva propriedade usados | 56032 | 76783 | 75839 | -1,2 | 35,3 |
| Cartões, Contas correntes e Descobertos bancários | | 79504 | 76176 | 77423 | 1,6 | -2,6 |
| Total | | 339486 | 403104 | 393429 | -2,4 | 15,9 |

Quadro 4.2 – Evolução do montante dos contratos, por tipo - retirado do Banco de Portugal

Fonte: Banco de Portugal

Neste quadro verificamos por um lado que o valor dos contratos obtidos baixou em relação ao mês anterior, praticamente em todos os tipos de crédito, no entanto por outro lado é possível verificar que o valor concedido é muito superior ao do ano anterior, em termos de total, mas especialmente no crédito automóvel, onde no financiamento por crédito tradicional de viaturas novas, cresceu 50%. Face aos resultados do mês e ano anterior, constatamos que apesar das instituições financeiras terem realizado mais metade do dinheiro do ano de 2014, não chegou para atingir o valor total gerado em Abril de 2015, demonstrando o aumento elevado do setor neste ano.

4.5.3 Empréstimos das Instituições Financeiras a entidades não financeiras e particulares (habitação)

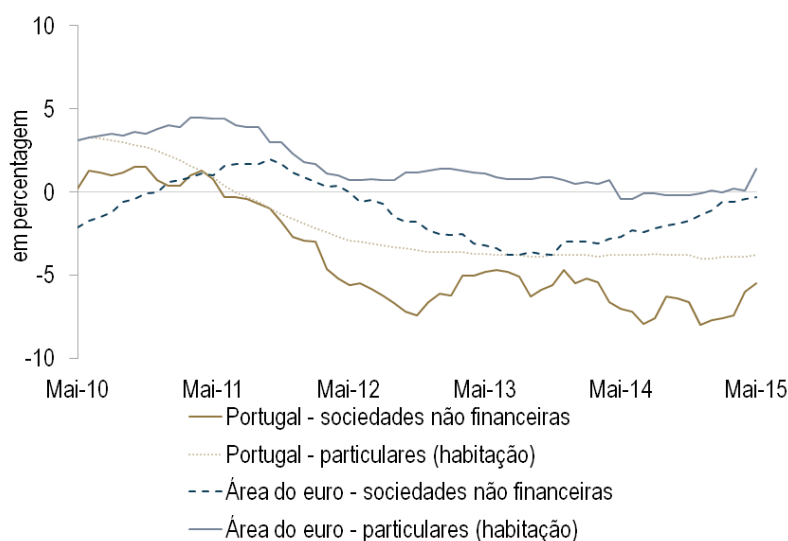


Figura 4.2 – Evolução dos empréstimos em Portugal e na Zona Euro, por parte de particulares e Sociedades Não Financeiras

Fonte: Banco de Portugal

Neste gráfico observa-se em primeiro lugar que existe uma oscilação semelhante em todas as linhas do gráfico, quer seja na Europa ou apenas em Portugal, no financiamento de empresas ou particulares. Este indicativo revela que o financiamento ocorre da mesma forma para todos os produtos, ou seja apresenta variações de forma genérica nos períodos de maior contenção e crise, bem como nos períodos de maior folgo monetário. Desta forma verifica-se que apesar de não ser apresentado neste gráfico o financiamento automóvel, a oscilação iria ser idêntica à demonstrada, no entanto com valores diferentes.

Por outro lado verificamos que em Portugal ainda existe alguma reticência quanto a financiamentos de elevados montantes, por parte das instituições de crédito, uma vez que ainda existe muito crédito mal parado nestes dois tipos de financiamento. O mesmo ocorre na média da União Europeia, verificando-se no caso Português e Europeu uma melhoria nos últimos anos, bem como o alargamento das condições de financiamento a empresas e do crédito de habitação aos particulares. Deste facto resulta uma maior procura das empresas e particulares, originando resultados positivos para a maioria dos principais bancos e Instituições Financeiras.

4.5.4 Notícia: Resultados Líquidos Acumulados – 5 Maiores Bancos Portugueses

Segundo o Jornal Económico, os cinco maiores bancos portugueses, nomeadamente Caixa Geral de Depósitos, Banco Comercial Português, Banco BPI, Santander Totta e Banif, registaram no ano de 2015, resultados líquidos acumulados de 483,6 milhões de euros, ao contrário do ano anterior, que tinham registado prejuízos de 76,3 milhões de euros. Estes resultados tiveram proveniência não só na redução dos custos com os quadros efetivos, mas também no aumento dos juros dos projetos financiados.

5. Análise de Crédito e *Default*

O Crédito tem por base a palavra latina *credere* que significa confiança.

Segundo Raymond Anderson (2007), o significado de crédito passa pela ” promessa de pagar no futuro, o que se pretende comprar ou pedir emprestado no presente” ou ainda o “direito de adiar pagamentos de dívidas”.

O Crédito é a maneira encontrada pelas empresas, particulares e outras entidades de obter recursos financeiros, para as suas necessidades, em troca de um compromisso de pagamento futuro.

Segundo Breia, Mata e Pereira (2014), o risco pode variar consoante o prazo, montante e garantias, sendo estas três condicionantes as que têm maior impacto na decisão de financiamento de crédito.

Em termos bancários, crédito corresponde a um contrato que é celebrado com uma instituição financeira para adiantamento de capital, segundo determinadas características.

Default por outro lado é a incapacidade de cumprir esses compromissos, que pode levar a que seja necessário a atuação, através de medidas legais, de forma a restabelecer o montante de crédito concedido.

Existem vários tipos de crédito, sendo os principais os créditos: pessoal ou consumo, de habitação e automóvel.

Segundo Batista (2015), o crédito ao consumo ou *Revolving Credit* distingue-se dos restantes pela utilização maioritária do cartão de crédito, ser um crédito rotativo e pelo reembolso não apresentar um número de pagamentos pré-definido. Esse reembolso é feito por pagamentos periódicos acrescidos de juros, com periodicidade mensal e montante mínimo acordado. É

estipulado ainda, para este tipo de crédito, um limite de crédito e o mutuário pode utilizar ou retirar fundos até esse determinado montante. Esse limite de crédito varia de cliente para cliente, sendo esse valor calculado através de um conjunto de critérios, relacionados com as características do utente, histórico do cliente e o seu comportamento e regularidade de pagamentos. Tal como nos outros créditos as decisões de concessão de financiamento são baseadas na experiência do gestor de risco, além de utilização de métodos e modelos estatísticos, que lhe permitem uma melhor confiança nas suas decisões.

O Crédito Automóvel por sua vez, é uma modalidade de financiamento com o propósito de aquisição de um carro novo ou usado, em que fica estabelecido no contrato de crédito, que a viatura fica no nome do cliente, no entanto a reserva de propriedade ou hipoteca permanece a favor da entidade financeira, até ao final do reembolso do montante financiado.

Neste tipo de crédito o objeto do financiamento, pode ser qualquer tipo de veículo, quer seja de passageiros, mercadorias, comercial, misto ou outro. É considerada ainda a modalidade de crédito mais utilizada em Portugal, pois apresenta várias vantagens em relação a outros tipos de financiamento.

Por Locação Financeira entende-se a posse por arrendamento ou aluguer de um equipamento, viatura ou imóvel. Neste caso é o aluguer de um veículo por parte de uma instituição financeira durante um período de tempo, com possibilidade de compra no final desse período por um valor residual, normalmente entre 2 a 10% do preço do veículo.

Em termos concretos a instituição financeira (locadora), adquire esse bem e cede por um tempo limitado ao cliente (locatário) mediante o pagamento de uma renda periódica, cessando os deveres e os direitos de uma e outra parte no fim do contrato.

6. Endividamento e o Incumprimento

Existe uma diferença relevante entre Endividamento e Incumprimento. Enquanto o endividamento é apenas o montante de rendimento que está afeto ao pagamento dos empréstimos contraídos, crédito habitação, consumo, automóvel, entre outros.

Apesar de este conceito apresentar uma conotação negativa, historicamente mas também culturalmente e pela sociedade, não deve ser apresentado desse modo, uma vez que o crédito só por si não é um mau indicador, possibilitando aos particulares a obtenção de produtos mais

rapidamente, que levariam muito tempo a obter. Desta forma o conceito endividamento é muitas vezes confundido com incumprimento ou Sobre-endividamento.

O Incumprimento por outro lado prende-se com o não cumprimento das suas obrigações, ou seja o não pagamento dos créditos realizados. O Sobre-endividamento resulta na situação em que os clientes apresentam um valor maior de crédito mensal do que rendimento auferido, não apresentado qualquer rendimento disponível. O Sobre-endividamento leva a que seja impossível para os consumidores, o pagamento das suas responsabilidades, por carência de rendimentos.

Desta forma o problema não se prende apenas com o recurso ao crédito, mas sim a forma descontrolada de o fazer, devendo ser feita de forma criteriosa e racional. Os clientes também devem ter um papel fundamental nessa situação, devendo reportar imediatamente situações em que apresentem dificuldades de pagamento dos seus compromissos, expondo a sua situação de forma a chegarem a um acordo com as instituições financeiras, de forma a honrar os seus compromissos, de uma forma mais cómoda, quer seja através de um aumento do prazo, período de carência entre outras soluções.

No entanto também existem formas de prevenir esta situação:

- Estabelecer um fundo de emergência, ou uma poupança para situações de emergência que podem ocorrer, de preferência que de para três meses de sobrevivência.
- Ter como prática mensal a poupança, sendo o ideal a forma automática, nos dias seguintes a receber o sue salário.
- Se tiver algum problema de saúde, uma boa opção é recorrer a um seguro de saúde, poupando assim algum dinheiro com imprevistos. Em caso de doença súbdita o cliente pode ainda recorrer ao subsídio de doença, conseguindo uma remuneração extra face ao impedimento de não conseguir trabalhar.

Uma outra forma que os clientes têm de diminuir o risco de entrar em incumprimento é o recurso a seguros de proteção de crédito. Este tipo de crédito pode ser solicitado pelas Entidades Financeiras, como forma de garantia adicional, quando os particulares recorrem ao crédito, no entanto pode ser também sugerido pelos clientes.

Este seguro difere do padrão, uma vez que assegura o pagamento do capital em dívida, em caso de Morte, Invalidez Absoluta e Definitiva mas também assegura o pagamento da

prestação mensal em caso de incapacidade temporária absoluta para o trabalho, doença, acidente, desemprego e ainda hospitalização, o que é uma excelente garantia para os clientes.

As Famílias chegam a situação de Sobre-endividamento devido a situações de desemprego, divórcio, doença e outras que aconteçam inesperadamente na vida, que façam com que os rendimentos disponíveis diminuíssem em relação ao início do contrato de crédito. Apesar disso os portugueses são muito racionais no recurso ao crédito, comparando com os outros países da Europa, pensando muito bem antes de recorrer ao crédito.

É importante ainda referir que existem modelos estatísticos não só de avaliação de risco de crédito, mas também de predição de incumprimento e ambos têm origem no modelo de *regressão logística*. Estes modelos são uma ferramenta muito útil para as instituições financeiras porque permitem entender a sua carteira de incumprimento, gerindo e tentando diminuí-la.

7. Caso prático Caixa Leasing e Factoring

7.1 Norma vigente – Análise Casuística

No Setor de Risco e Operações da Caixa Leasing e Factoring, a análise de propostas de particulares é feita de forma casuística, recorrendo a uma ficha de crédito, em que para cada parâmetro se atribui um parecer positivo ou negativo. Este parecer é baseado na experiência do analista, além da sua perceção de um possível comportamento futuro por parte do cliente, colmatado pelas garantias apresentadas e por indicadores de rendimento como a taxa de esforço efetiva e líquida.

No entanto, o colaborador ao utilizar um método casuístico deixa de poder comparar propostas, não encontrando justificativo para as diferenças de decisão encontradas, nomeadamente em casos com uma diferença temporal. Em seguinte apresenta-se um exemplo de uma ficha de crédito que é deparada pelo analista deste setor diariamente.

| TIPO DE PROPOSTA | | | |
|-------------------------------------|------------|--------------------|-----------------------------------|
| Produto | Crédito | Tipo Taxa | Fixa |
| Taxa Nominal | 6,50 | TAEG | 8,36 |
| Montante Total | 26397,17 € | Sinal | |
| Concessionário | | | |
| GN | | | |
| Email | | | |
| DADOS DO CLIENTE | | | |
| Nome/denominação | | | |
| Morada Permanente | | | |
| Código Postal | | | |
| Contacto Telef. | | | Contacto Telef. |
| Email | | | Fax |
| Actividade/Profissão | | | Data Início Actividade |
| Empresa | | | Telefone da Empresa |
| Situação Profissional | | | Telefone da Empresa |
| Contribuinte | | | |
| BI | | | Data Nascimento |
| Estado Civil | | | Sexo |
| Nacionalidade | | | Regime de Bens |
| Tipo de Habitação | | | Despesa Mensal |
| Rend. declarado bruto no último ano | | | Outros rendimentos não declarados |
| DADOS DO CÔNJUGE | | | |
| Nome | | | |
| Data Nascimento | | | Contribuinte |
| BI | | | Nacionalidade |
| Profissão | | | Data Início Actividade |
| Empresa | | | Telefone Empresa |
| Situação Profissional | | | Rend. Mensal Liq. |
| Rend. declarado bruto no último ano | | | Outros rendimentos |
| ELEMENTOS BANCARIOS | | | |
| NIB | | | |
| Banco | Agência | Nº de Conta | |
| EQUIPAMENTOS / CONDIÇÕES | | | |
| Marca | RENAULT | Modelo | Mégane III ST Diesel Fase III 13- |
| Matricula | 18-ON-51 | Data da Matricula | 2014-03-31 |
| Cilindrada | 1461 | | |
| Tipo | Usado | PVP | 20500,00 € |
| Entrada Inicial | 8000,00 € | Capital Financiado | 12896,75 € |
| Prazo | 120 Meses | Valor Mensal | 148,15 € |
| Seguro de Vida | Vida | Valor Residual | 0,00 € |

Figura 7.2 – Proposta de Financiamento Automóvel – SIFA

Fonte – Caixa Leasing e Factoring - SRO

Neste exemplo pode observar-se que na proposta vem referido quase a totalidade dos elementos necessários para o analista realizar o seu parecer. Na parte da descrição da proposta temos o tipo de produto, dividido em crédito ou Locação Financeira; o valor da taxa e se a mesma é fixa ou variável, bem como a TAEG. De seguida é apresentado o montante total da operação tendo em conta não só o valor da viatura, mas também outros custos com a operação. Após isso é descrito qual é o concessionário, bem como o gestor de negócio que está a administrar a operação.

Na segunda parte da proposta é apresentada a descrição dos dados do cliente e do (s) cônjuge (s) / Avalista (s). Neste sentido é apresentado o nome do cliente, morada, contactos, data nascimento, estado civil entre outros. No que respeita à atividade profissional é apresentado a profissão, empresa onde trabalha, situação profissional, rendimento mensal e declarado no IRS no último ano. Existe ainda um campo para os elementos bancários, onde é apresentada a conta do cliente, sendo favorável conta bancária CGD, uma vez que é possível verificar o saldo disponível, entre outras informações.

Finalmente é possível verificar as condições do financiamento e do respetivo veículo a ser financiado. Neste conjunto é apresentado a marca do veículo, o seu modelo, idade, cilindrada, matrícula e preço. Nas condições de financiamento é possível verificar qual o montante de entrada inicial, o prazo, o tipo de seguro, o capital financiado, valor mensal e no caso da locação financeira ainda o valor residual.

Com tantos fatores a ser analisados, é difícil para o analista ter atenção a todos e perceber quais são os indicadores mais importantes para identificar se a proposta tem viabilidade ou não. Além disso em termos de comparação é muito complicado para o analista perceber qual a melhor operação entre duas propostas com indicadores muito díspares ou com situações temporais muito distintas.

É neste sentido que se torna importante para os analistas do Setor de Risco e Operações disporem de uma ferramenta rápida útil e que possibilite comparações ao mesmo tempo que facilite a sua decisão, quer seja através de um modelo estatístico ou uma ferramenta comparativa de crédito.

7.2 - Tipos de Financiamento Automóvel

Apesar da Caixa Leasing e Factoring, neste segmento apresentar apenas dois tipos de produtos, crédito e Locação Financeira, existem diversos tipos de financiamento automóvel.

O consumidor pode optar por um financiamento automóvel através de uma instituição de crédito independente, bastando deslocar-se a um stand de venda, ou ao invés de ir a uma agência bancária. As vantagens de ir ao *Stand* passam por um atendimento mais personalizado por parte do vendedor, mais familiarizado com o mercado automóvel. Além disso pode realizar a compra, o financiamento e todos os aspetos necessários, no local num período de tempo curto. As desvantagens passam pelo pagamento de uma pequena comissão ao vendedor, podendo ter de pagar uma taxa superior ao financiamento pelo canal bancário.

7.2.1 Crédito tradicional

O consumidor na hora de fazer um financiamento automóvel pode optar pelo crédito automóvel ou pela locação financeira. O crédito tradicional apresenta vantagens e desvantagens.

Segundo o portal da Caixa Leasing e Factoring, o crédito automóvel apresenta as seguintes características e vantagens:

- Prazo mais elevado, até 120 meses e com entrada inicial opcional;
- Modalidade do seguro automóvel da responsabilidade do cliente, pelo que não obriga utilização de seguro de cobertura de danos próprios;
- Custos iniciais com opção de financiamento;
- O proprietário ao realizar o financiamento fica com o automóvel imediatamente no seu nome apesar da reserva de propriedade a favor do banco;
- Taxa de juro baixa, além da possibilidade de escolha de uma taxa fixa, com prestações mensais iguais durante todo o contrato;
- Financiamento de veículos novos, mas também usados e de diversos tipos;
- Sem valor residual no final do contrato;
- Possibilidade de efetuar amortizações parciais ou totais ao longo do contrato.

Para as empresas este tipo de crédito possibilita ainda deduzir as amortizações dos bens e os encargos financeiros, ou seja os juros nos resultados líquidos da empresa.

7.2.2 Locação Financeira

A Locação Financeira ou *Leasing* automóvel é realizado por um financiamento de um veículo novo, por um determinado prazo, com uma renda mensal e um valor residual no final do contrato. Tal como o crédito tradicional, a locação financeira apresenta vantagens e desvantagens.

Em termos fiscais o *leasing* possibilita deduções fiscais nos juros das rendas e amortizações; isenção de imposto de selo e IVA.

As vantagens deste tipo de financiamento são:

- Rapidez de entrega do bem e liquidação ao fornecedor;
- Financiamento dos 100%;
- Sinistro parcial ou totalmente cobertos pelo seguro contra todos;
- Operação de médio ou longo prazo sem necessidades de garantias reais;
- Deduções fiscais já enumeradas.
- Prestações mensais mais baixas, face ao pagamento de um valor residual no final;

Nestes dois tipos de financiamento, o cliente podem ainda entregar o seu veículo antigo como entrada para o novo veículo, diminuindo o risco da operação e o seu encargo mensal. Por

outro lado podem optar por vender a sua antiga viatura por conta própria e tentar angariar um montante superior para a entrada do novo veículo. No entanto a dificuldade em vender por conta própria é muito maior que no *stand* onde existe profissionais treinados para o efeito, o que pode levar a uma desvalorização maior com o passar do tempo e perda de muito dinheiro.

7.2.3 Renting

Outra opção de financiamento, no entanto menos convencional é o *Renting* ou aluguer de veículos operacionais. Nesta opção, o utilizador paga pelo tempo que utiliza o veículo, no entanto nunca vai ficar com a posse do veículo, tendo de o entregar no final do contrato.

As Vantagens deste tipo de financiamento automóvel passam pela mudança rápida do automóvel que deseja, de ter opção por um período de utilização curto e ainda dispor de vários serviços incluídos, nomeadamente seguros mais completos, arranjos de oficina gratuitos, assistência em viagem, entre outros.

7.2.4 Crédito Consolidado

Os clientes podem ainda reunir todos os seus créditos, em apenas um só, pagando apenas uma prestação mensal. Este tipo de crédito apresenta vantagens para o cliente porque diminui o valor mensal a pagar, até cerca de 50%, uma vez que os juros suportados serão inferiores comparados aos juros dos contratos diversificados. Este fenómeno ocorre devido à diminuição da taxa de juro e ao aumento do prazo, se for efetuado num só banco. Os clientes podem ainda com essa poupança obtida, equilibrar o seu orçamento familiar ou mesmo depositar esse dinheiro e gerar juros, mas principalmente apresentam maior flexibilidade económica.

Para a instituição financeira esta alternativa também traz vantagens, uma vez que o retorno é muito maior do que apenas uma parte do financiamento total do cliente, no entanto a exposição ao risco é muito maior e em caso de incumprimento resulta numa perda superior.

Este tipo de empréstimo pertence ao grupo dos créditos hipotecários, desta forma os clientes para aceder a este tipo de financiamento, terão de apresentar uma garantia imobiliária, que será acionada em caso de incumprimento. Em caso de Avalista terão ambos de integrar no financiamento garantias imobiliárias.

Este tipo de crédito tem como prazo mínimo 3 anos e máximo 30 anos de financiamento. No entanto nem todos os clientes podem recorrer a este crédito, tendo como limite de idade 70 anos.

7.2.5 Crédito à Distância

Existem diversas maneiras de realizar um crédito à distância, quer seja através da Internet, Telefone, *Fax* ou por carta.

O cliente ao optar pela Internet consegue encontrar todas as soluções necessárias para realizar as suas necessidades, de uma forma rápida, fácil, confortável, mas sobretudo de uma forma discreta. Por outro lado ao utilizar o telefone, os clientes conseguem obter todas as suas dúvidas resolvidas, sem terem de dar a cara e revelarem os seus problemas.

O Fax ou a Carta complementam o crédito à distância, uma vez que até à data é impossível realizar todo o processo só através do computador, sendo necessário o preenchimento de documentos comprovativos, além da assinatura do contrato. As vantagens do crédito à distância prendem-se:

- Valorização dos serviços disponíveis à distância;
- Maior rapidez e menor burocracia de processos;
- Maior confidencialidade;
- Existência de um período de reflexão, impossível no contacto cara a cara;

7.2.6 Taxas Máximas Permitidas

No financiamento de crédito aos consumidores, onde o crédito automóvel está incluído, é definido pelo Decreto-Lei n.º133/2009 (2/6/2009) e após Decreto-Lei n.º42-A/2013 qual é a taxa máxima permitida para os contratos de crédito. Deste modo as taxas máximas permitidas antes do novo Decreto-Lei correspondiam às taxas anuais de encargos efetivas globais médias ou TAEG médias praticadas pelas instituições de crédito no trimestre anterior, acrescidas de mais um terço, enquanto com a implementação do novo Decreto-Lei, passaram a ser acrescidas de um quarto. Além disso o Art.º28 do Decreto-Lei n.º42-A/2013 refere ainda que nenhuma taxa pode ultrapassar em 50% a TAEG média da totalidade dos contratos de crédito celebrados no trimestre anterior.

O artigo n.º4 do Decreto-Lei n.º42-A/2013 define TAEG como “a taxa anual de encargos efetiva global é o custo total para o consumidor expresso em percentagem anual do montante

total do crédito, acrescido dos custos previstos no artigo 24^o. Funciona ainda como uma medida anual do custo total do crédito, expresso em percentagem. É uma medida completa porque além dos juros, inclui ainda as comissões, despesas, impostos e encargos com seguros. O valor da TAEG deriva da proporção entre o total destes elementos e o montante do empréstimo, bem como a sua duração. Em termos gerais este valor é sempre superior ao valor da TAN do financiamento.

A determinação da taxa máxima, a sua divulgação e os tipos de contrato de crédito a que respeita são da competência do Banco de Portugal pelo Decreto-Lei n^o133/2009, tendo a taxa uma duração trimestral. Os tipos de contrato a que se destina são baseados nas características especiais de cada produto, a sua finalidade, o seu plano de reembolso, se existir, as garantias e o prazo do contrato. As Taxas máximas referentes ao 3.^o trimestre de 2015, são definidas pela instrução n^o7/2015, enquanto as do 2.^o trimestre foram decretadas na instrução n^o 2/2015, como se pode observar na tabela seguinte.

| | TAEG Máxima | | |
|---|---|-------------------------------|-------------------------------|
| | Tipo de Contratos de Crédito | 2 ^o Trimestre 2015 | 3 ^o Trimestre 2015 |
| Crédito Pessoal | Educação, Saúde, Energias Renováveis, Locação Financeira e Equipamentos | 5,6% | 5,7% |
| | Outros Créditos Pessoais | 15,7% | 15,4% |
| Crédito Automóvel | Locação /ALD novos | 7,0% | 6,6% |
| | Locação /ALD usados | 8,7% | 8,1% |
| | Crédito com reserva propriedade novos | 10,9% | 10,7% |
| | Crédito com reserva propriedade usados | 14,0% | 13,4% |
| Cartões, Contas correntes e Descobertos bancários | | 1,6 | 19,8% |

| | | | |
|-------|--|------|------|
| Total | | 5,6% | 5,7% |
|-------|--|------|------|

Quadro 7.1 - Taxa TAEG máxima 2º e 3º Trimestre 2015

Fonte: Banco de Portugal

Em termos de Crédito automóvel, observa-se que houve uma diminuição significativa nas taxas máximas do segundo para o terceiro trimestre em todos os tipos de produto, no entanto nos outros tipos de crédito houve um aumento da mesma, tendo no geral aumentando 0,1%. As instituições de crédito precisam de estar atentas a estas alterações, uma vez que têm uma duração reduzida e só assim conseguem oferecer os melhores produtos possíveis aos seus clientes, mantendo o seu nível de rentabilidade, realçando ainda a competitividade existente no mercado bancário.

7.3 Análise de uma proposta recorrendo ao processo comparativo

As informações e base de dados utilizada para formar e melhorar este processo foram obtidas através de casos observados durante o estágio curricular, na Instituição Financeira Caixa Leasing e Factoring, excluindo-se qualquer identificação real dos clientes, mantendo o sigilo profissional da análise dos mesmos. Em todas estas situações, o caso analisado remete apenas para as condições da proposta, e para as variáveis que compõem a operação, focando como principal atenção a aprovação ou recusa da mesma.

Na realização deste processo comparativo foram utilizadas como principais fatores, os critérios de Entrada inicial, Prazo de Financiamento e apresentação de Avalista, recorrendo-se ainda a outras condicionantes úteis na decisão. (Quadro 4).

| ID | Variável | Tipo de Variável |
|----|------------------------|------------------|
| #1 | Estado civil | Categórica |
| #2 | Categoria Profissional | Categórica |
| #3 | Conceito CGD | Contínua |
| #4 | Valor Financiamento | Contínua |
| #5 | Taxa de Esforço | Contínua |

| | | |
|-----|----------------------|------------|
| #6 | Idade | Contínua |
| #7 | Ano Viatura | Catagórica |
| #8 | Nacionalidade | Catagórica |
| #9 | Rendimento Mensal | Contínua |
| #10 | Antiguidade Cliente | Contínua |
| #11 | Rendimento IRS Total | Contínua |
| #12 | Prestação Mensal | Contínua |

Quadro 7.2 – Condicionantes de processo de decisão

As informações extraídas dividem-se em três tipos distintos:

- Caracterização do cliente;
- Comportamento do Cliente;
- Particularidades da operação;

No primeiro tipo são apresentados todos os dados que permitem identificar um cliente, seja a sua idade, estado civil, profissão, número de dependentes, nacionalidade, naturalidade, entre outros.

No segundo tipo surgem todas as informações relacionadas com o comportamento do cliente, realçando-se principalmente o histórico da entidade junto da instituição financeira, os créditos potenciais e efetivos no Banco de Portugal, o conceito CGD e até os pareceres comerciais.

No terceiro caso, o principal foco deixa de ser o cliente e passa a ser as condições da proposta, ou seja, o tipo de operação, o montante a financiar, o prazo, a entrada inicial e tudo o que respeite à proposta em causa.

Apesar do segundo tipo ser o único que não é apresentado diretamente com a proposta, é aquele que garante maior segurança ao analista, uma vez que permite antecipar um possível comportamento desviante, baseado nos comportamentos anteriores, sendo por um lado muito valorizado um histórico de contratos sem episódios negativos, mas por outro extremamente prejudicado por um histórico com incidentes, resultando quase sempre numa reprovação da proposta.

No entanto nem todas as propostas é possível verificar á partida o comportamento dos clientes, e mesmo nessas é imprevisível a realidade futura de um cliente, quer seja por alterações macroeconómicas, governamentais, profissionais ou pessoais, pelo que torna-se fulcral para a instituição financeira controlar a operação através de garantias ou através de prazos mais curtos.

Desta forma a instituição financeira poderá salvaguardar-se através de três principais fatores/garantias:

- Prazo do Contrato;
- Apresentação de Fiadores;
- Apresentação de Entrada Inicial;

No primeiro caso a Instituição Financeira em causa, genericamente, possibilita um financiamento automóvel de 48 a 120 meses. De forma a diminuir o risco, a entidade financeira prefere um prazo menor, uma vez que minimiza as oscilações que poderão ocorrer na vida do cliente, no entanto quanto maior o prazo de financiamento, mais fácil será, para o cliente, comportar a prestação mensal, pelo que deverá conciliar-se da melhor forma possível a vontade de cliente e da Entidade Financeira.

As outras principais condições equiparam-se, por serem os tipos de garantias preferenciais por parte da instituição financeira para este produto. A apresentação de fiadores é facilitadora para a operação, uma vez que permite a clientes jovens, estrangeiros, com trabalho temporário entre outros de obterem financiamento automóvel, que numa situação desacompanhada seria recusado. Na situação de garantia através de apresentação de entrada, a entidade financeira fica mais salvaguardada em relação a desvalorização imediata do veículo novo, permite diminuir o montante de financiamento para valores confortáveis para a instituição e limita comportamentos desviantes de tentativa de fraude e de incumprimento, entre outros casos.

Em termos de análise recusa-se automaticamente situações de incumprimento ao nível do histórico do cliente na Caixa Leasing e Factoring, como na Caixa Geral de Depósitos, bem como todas as situações de crédito renegociado, vencido, abatido ao ativo ou em litígio judicial. Nestes casos, a análise efetuada aos outros condicionantes deixa de ser feita, sendo a proposta recusada.

Seguidamente apresentam-se os critérios referentes às condicionantes escolhidas para análise do financiamento automóvel, que segundo a minha análise considero mais importantes para proceder a um parecer.

Realçar que os critérios selecionados são totalmente subjetivos e pessoais, baseados na experiência e na observação durante o estágio curricular e servem apenas como elemento facilitador de comparação, não tendo sido testados estatisticamente.

7.4 Critérios e Condicionantes de análise:

7.4.1 Estado Civil e Dependentes

1. Divorciado/Solteiro e mais de 4 dependentes;
2. Divorciado/Solteiro e até 4 dependentes;
3. Divorciado/Solteiro e 3 dependentes;
4. Divorciado/Solteiro e 2 dependentes;
5. Divorciado/Solteiro com dependente ou casado com mais de 4 dependentes;
6. Divorciado/ Solteiro sem dependentes ou casado com até 4 dependentes;
7. Casado com 3 dependentes;
8. Casado com 2 dependente;
9. Casado com 1 dependente;
10. Casado sem dependentes;

7.4.2 Categoria Profissional

1. Desempregado ou Doméstica;
2. Temporário Com Salário Mínimo;
3. Temporário Com Salário Médio / Alto, Escolaridade Baixa;
4. Efetivo Privado com Salário Mínimo, Temporário Com Salário Médio / Alto, Escolaridade Alta;
5. Efetivo Estado com Salário Mínimo;
6. Efetivo Privado Com Salário Médio;
7. Efetivo Estado Salário Médio;
8. Efetivo Privado Salário Alto, Escolaridade Baixa;
9. Efetivo Estado Salário Alto, Escolaridade Baixa ou Efetivo Privado Salário Alto, Escolaridade Alta;

10. Categoria Profissional Alta Efetivo e Estado;

7.4.3 Conceito CGD

1. Incumprimento – Recusar Proposta;
2. Conceito 1 dígito ou Saldos Negativos;
3. Conceito 2 dígitos e Saldos Regulares;
4. Conceito 3 dígitos e Saldos Irregulares;
5. Conceito 3 dígitos e Saldos Regulares;
6. Conceito 3 dígitos e Poupança;
7. Conceito 4 dígitos e Saldos Regulares;
8. Conceito 4 dígitos ou mais, Saldos Regulares e Poupança;
9. Cliente Preferencial, Saldos Regulares e Poupança;
10. Cliente Preferencial, Conceito CGD 4 Dígitos ou mais, Saldos Regulares e Poupança;

P.S. Clientes S/ Conceito CGD não são Contabilizados

7.4.4 Valor Financiamento

1. Superior a 100.000€;
2. 50.000€ a 100.000€;
3. 30.000€ a 50.000€;
4. 25.000€ a 30.000€;
5. 20.000€ a 25.000€;
6. 17.500€ a 20.000€;
7. 15.000€ a 17.500€;
8. 10.000€ a 15.000€;
9. 5000€ a 10.000€;
10. Até 5000€;

7.4.5 Taxa Esforço Efetiva /Líquida

1. Taxa Esforço Líquida e Efetiva Superior 100%;
2. Taxa Esforço Efetiva Superior 80% e Líquida Superior 50%;
3. Taxa Esforço Efetiva > 50% e Líquida Alta;
4. Taxa Esforço Efetiva > 50% e Líquida Baixa;
5. Taxa Esforço Efetiva > 40% e Líquida > 30%;

6. Taxa Esforço Efetiva > 40% e Líquida Baixa;
7. Taxa Esforço Efetiva > 20% e Líquida > 30%;
8. Taxa Esforço Efetiva e Líquida a rondar os 20%;
9. Taxa Esforço Efetiva e Líquida a rondar os 20%;
10. S/ Taxa Esforço Efetiva e Líquida Baixa (inferior aos 30%);

7.4.6 Idade

1. +75 anos
2. 70-75 anos
3. 68-70 anos ou 18-22 anos
4. 65-68 anos
5. 60-65 anos
6. 45-60 anos
7. 35-45 anos
8. 30-35 anos
9. 25-30 anos
10. 22-25 anos

7.4.7 Ano da Viatura

1. 2008 ou anterior (Velho);
2. 2009 (usado);
3. 2010 (usado);
4. 2011 (usado);
5. 2012 (Usado);
6. 2013 (Seminovo);
7. 2014 – Não é Viatura de Serviço (Seminovo);
8. 2014 – Viatura de Serviço;
9. Novo – C/ Alguma Procura;
10. Novo – C/ Muita Procura;

7.4.8 Nacionalidade

- Portuguesa – 10;
- Estrangeiros países União Europeia – 5;

- Estrangeiro Fora União Europeia – 3;
- Estrangeiro países Risco Alto Branqueamento de Capital – 1;

7.4.9 Antiguidade como cliente

- Sem Antiguidade – 5;
- Com Antiguidade e mais de 10 anos:
 - Incumprimento – Recusar Proposta;
 - Sem Incumprimento – 10;
- Com Antiguidade e entre 1 e 10 anos:
 - Incumprimento – Recusar Proposta;
 - Sem Incumprimento – 8;

7.4.10 Rendimento Mensal

1. Não auferir rendimento;
2. Até 150 €;
3. 150-300 €;
4. 300-450 €;
5. 450-600 €;
6. 600-1000 €;
7. 1000-1500€;
8. 1500-2000€;
9. 2000-3000€;
10. +3000€;

7.4.11 Rendimento IRS Total (€)

1. <2.000
2. [2.000;4.000[
3. [4.000;6.000[
4. [6.000;8.000[
5. [8.000;10.000[
6. [10.000;12.000[
7. [12.000;15.000[
8. [15.000;20.000[
9. [20.000;30.000[

10. >30.000

7.4.12 Prestação Mensal (€)

1. >500
2. [450-500[
3. [420-450[
4. [400-420[
5. [350-400[
6. [300-350[
7. [250-300[
8. [150-250[
9. [100-150[
10. <100

8. Análise e Parecer Técnico

Apesar de os critérios variarem de analista para analista, o importante a destacar prende-se com a comparação possível, ou seja que em caso de duas operações semelhantes, identificar de forma fácil e rápida qual apresenta maior viabilidade.

Esta comparação é importante porque por um lado auxilia na formação de um parecer e por outro funciona como um justificativo em caso de interrogações.

O parecer emitido por parte do analista deve ser baseado num conjunto de pressupostos que reflitam de modo sucinto todo o risco da operação. Desta forma o parecer apresenta três conteúdos chaves:

- Condições de Financiamento
- Situação profissional
- Capacidade Financiamento

Sendo ainda muito relevante os créditos existentes no Banco de Portugal e o conceito CGD.

Enquanto no caso das empresas existe um parecer formatado, como é possível verificar na figura 8, que revela os principais indicadores a ser analisados, no caso dos particulares isso já não acontece, uma vez que o modo como é definido essa opinião tem por base a experiência do analista, além da análise crítica e de síntese que consegue redigir em forma de parecer.

Caixa Leasing e Factoring – Instituição Financeira de Crédito, SA.

| | |
|----------------------------|----------|
| IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE: | |
| IDENTIFICAÇÃO DO ADERENTE: | |
| PROPOSTA DE DECISÃO: | DECISÃO: |
| | |

| | | | |
|--|---|-------------------|---|
| <i>I - DADOS DE FINANCIAMENTO</i> | | | |
| PROPOSTA Nº 1000 CRÉDITO () LEASING () | | | |
| PVP (€): | € | SPREAD (%): | % |
| 1ª RENDA /ENT. | € | COMISSÃO (€): | € |
| VALOR RESIDUAL | % | T.ENC.MENSAL (€): | € |
| PRAZO: | | VALOR EUROTAX | € |
| EQUIPAMENTO: | | | |
| GARANTIAS: | | | |

| <i>II - RESUMO ECONÓMICO-FINANCEIRO</i> | | | |
|---|---------|------|---------|
| | 2015(*) | 2014 | Vs.2013 |
| VENDAS | € | € | % |
| RESULTADOS | € | € | % |
| ATIVO TOTAL | € | € | % |
| PASSIVO | € | € | % |
| CAPITAL PRÓPRIO | € | € | % |
| | | | |
| AUTONOMIA | % | % | P.P. |
| SOLVABILIDADE | % | % | P.P. |
| EBITDA | € | € | % |

Meios Libertos Líquidos =

| <i>III - RESPONSABILIDADES AGREGADAS BDP</i> | | | | |
|--|---------|-----------|----------------|--------------|
| | EFETIVO | POTENCIAL | RENEG/VENC/ABT | PREST/MENSAL |
| EMPRESA | | | | |
| SÓCIOS | | | | |

IV - SÍNTESE CGD

CLIENTE N°:

| INDICADORES | INTERVENÇÕES I | | |
|--------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------|
| INCIDENTES S () N | <u>RESPONSABILIDADES</u> | <u>DISPONIBILIDADES</u> | <u>ATIVOS</u> |
| | CRÉDITO | DO CREDOR (SA) = | C. PRAZO= |
| SALDO MÉDIO DO | CONTA. CORR.= | DEP. PRAZO= | M/L PRAZO= |
| 12M= | C. PRAZO= | POUPANÇA= | FUNDOS INVEST.= |
| 06M= | M/L PRAZO= | <u>OP. DIVERSAS</u> | |
| 03M= | GARANTIAS= | C CRED. P/ UTILIZA.= | |
| LIM CART CRED = | HABITAÇÃO= | DESC./ CTS À MARG. | |
| | CONSUMO= | POR UTILIZAR= | |
| | DESCONTO= | | |

V - PARECER

Empresa constituída em ..., inserida no setor de ..., nomeadamente

Capital social de X €, repartido:

Indicador de Risco: / Risco Comercial e montante de Empréstimos

ANÁLISE DA ATIVIDADE E DA POSIÇÃO FINANCEIRA

Neste campo é feito o resumo das condições da proposta, da empresa e da viabilidade da proposta.

Figura 8.1 – Folha de Parecer Empresas:

Fonte – Caixa Leasing e Factoring - SRO

Esta folha de parecer é muito útil porque por um lado possibilita de uma maneira esquematizada, obter todas as informações da empresa, nomeadamente o CAE, a data da constituição, capital social, risco comercial, entre outros. No que se refere à empresa é ainda exposto os resultados e indicadores da entidade, dos últimos 3 anos, e uma comparação entre eles, o que facilita na análise das condições de viabilidade da mesma. Por outro lado é referido as condições de financiamento da proposta, as responsabilidades no Banco de Portugal e o Conceito CGD.

Estes dados além de servirem de base para o analista realizar o seu parecer, também facilitam ao diretor, ou ao decisor verificar de uma forma mais rápida as condições da proposta e tomar uma melhor decisão. O parecer efetuado pelo analista deve referir a rendibilidade operacional da operação, a estrutura de custos, os rácios de endividamento, nomeadamente autonomia e solvabilidade financeira; o Prazo de recebimentos e pagamentos. É importante ainda referir os meios libertos líquidos da empresa, as responsabilidades e conceito na Caixa Geral de depósitos, o período de financiamento, a prestação mensal e o valor da entrada inicial e o valor residual. Finalmente o analista deve evidenciar a sua posição quanto à decisão da proposta, mencionando se a proposta é viável ou não para a instituição financeira.

9. Análise de Exemplos de Crédito Automóvel

9.1 Caso Financiamento Aprovado

Neste primeiro caso, um casal português com cerca de 30 anos e dois dependentes pretendia comprar uma viatura nova, a rondar os 40.000€. Em termos de financiamento este rondaria apenas os 20.000€, uma vez que a entrada inicial seria quase metade do valor da viatura. Além

disso, a operação era de locação financeira e apresentava ainda um valor residual de 10%, o que reduziria o risco. Em termos económicos o casal apresentava um salário alto e era efetivo há cerca de 15 anos. Além disso apresentava uma conta CGD com 3 dígitos e poupança, além de uma taxa de esforço baixa. Contudo a prestação era elevada, uma vez que rondaria os 400€.

Neste caso, os doze critérios de análise apresentavam, respetivamente as classificações: 8;9;6;5;7;7;9;10;5;8;5. Desta forma é fácil observar que a operação foi aprovada, uma vez que todos os critérios são iguais ou superiores a 5. Verifica-se deste modo um risco baixo, tanto pelas condições económicas dos clientes, financeiras da operação, quer pela apresentação de garantias ou pelo tipo de operação, locação financeira.

9.2 Caso Apresentação de Garantias

Neste segundo caso é apresentado a situação de um jovem de 25 anos, solteiro, sem dependentes, que pretende realizar um crédito automóvel de um veículo novo de PVP 30.000€, apresentando 5000€ de entrada por um período de 120 meses. Em termos operacionais apesar de efetivo recebe um salário médio baixo a rondar os 600€ e apresenta um conceito CGD regular sem qualquer poupança. A prestação é cerca de 300€ e a taxa de esforço é baixa.

Neste segundo caso, os critérios organizam-se: 6;4;4;4;6;9;9;10;5;5;4;7. Feita a média geral o valor obtido situa-se a rondar o 6. Desta forma entende-se que apesar de ser superior a 5, o cliente apresenta algumas fragilidades económicas, e elevada duração de contrato, no entanto face ao montante apresentado de entrada inicial, propôs-se apresentação de uma segunda garantia, neste caso apresentação de avalista idóneo. É possível verificar que depois de utilização deste método, sendo o valor próximo de 5, este deve ser revisto segundo uma análise casuística, identificando possíveis garantias adicionais para o negócio, de forma a ser aprovado posteriormente.

9.3 Caso Financiamento Recusado

Este terceiro caso é interessante de ser abordado porque demonstra a necessidade do setor de análise numa instituição financeira. Sem este setor talvez esta operação, como outras semelhantes, podiam ter sido aprovadas e gerar incumprimento no futuro.

Um casal decide recorrer a um crédito automóvel de uma viatura de 20.000€ de PVP, apresentando uma entrada inicial de 8.000, ou seja para a instituição financeira, resultaria num

financiamento de apenas 12.000€ e prestação mensal de 150€. O prazo era elevado 120 meses, no entanto os dois eram sócios de uma empresa. Esta operação face ao montante a financiar e ao valor da entrada inicial apresentaria um risco baixo, no entanto foi recusada.

A recusa deveu-se ao facto que a empresa encontrava-se em falência técnica, com capital próprio inferior a zero, bem como os potenciais clientes apresentavam incumprimento no Banco de Portugal. Desta forma é muito importante verificar todas as condicionantes que uma proposta carrega, porque basta um fator para alterar o parecer pré-concebido.

A análise casuística resulta assim num método de análise muito importante para o analista que deve ser confrontado e/ ou agregado ao processo comparativo. Deste exemplo retira-se ainda o papel fulcral do analista no apuramento de risco das operações, que pode evitar complicações futuras e evitar custos desnecessários para a instituição financeira

10. Análise de Risco de Crédito e os seus modelos

Nas instituições financeiras existem diversas situações que podem ser registadas ou tratadas estatisticamente. Essas situações podem ser divididas e ter natureza quantitativa, se forem representações ou medições, ou qualitativas, se apresentarem características não numéricas.

No caso do risco de crédito e na potencial concessão, o gestor de risco apresenta como possíveis opções: “conceder crédito” e “ não conceder crédito”. Desta forma esta escolha assume um resultado dicotómico, sendo a variável dependente dual ou binária, podendo esta escolha ser dividida ainda em “sim” ou “não” ou 0/1. Essa decisão vai se basear nas condicionantes de crédito, idade, género, rendimento, entre outros, sendo estas as variáveis independentes do modelo estatístico. Para resolver este problema multivariado de relações complexas é necessário recorrer a modelos matemáticos, no caso do Crédito, Modelos de Risco de Crédito.

Os Modelos de Risco de Crédito são representações simplificadas de procedimentos ou características reais relacionadas com o risco de crédito.

Para [Caouette et al.; 1998] existem vários elementos diferentes na construção de um Modelo de Risco de Crédito. Em primeiro lugar estes autores referem que deve ser identificado as variáveis a analisar que possibilitem a ocorrência de risco de incumprimento. De seguida complementam ao mencionar que para a criação de um modelo formal é necessário um conjunto de ferramentas, baseado numa combinação de dados que formem uma carteira. De

forma a determinar se o modelo tem estabilidade e o desempenho pretendido, devem ser efetuados vários testes através de estimativas e simulações.

Os modelos de risco de crédito podem ter por base análise discriminante univariada, multivariada e função discriminante.

Análise Discriminante

Apresenta como objetivo segmentar ou separar os indivíduos em grupos previamente definidos, além de classificar os novos clientes nesses grupos. A abordagem deste modelo passa pela elaboração de uma combinação linear de variáveis de previsão que consigam dividir-se em dois grupos diferenciados. Desta forma um novo cliente é atribuído a um dos dois grupos, conforme o valor base mais elevado das combinações lineares ou do *score* para esse indivíduo em específico.

Segundo Batista (2015), este método apresenta pontos fortes e fracos.

- Pontos Fortes – A técnica possibilita separar e classificar os clientes em grupos múltiplos. É possível quantificar o *score* atribuído a um determinado grupo. É ainda classificada como a medida predileta para o *Credit scoring*.
- Pontos Fracos – As variáveis estão distribuídas normalmente [0,1], sendo 0 a média e 1 o desvio padrão. No entanto este pressuposto não se enquadra no *scoring*. Outro ponto fraco passa pela alta correlação existente entre todas as variáveis independentes, ou multicolineariedade, fazendo com que variáveis não apropriadas se tornem ótimas, quando realmente não o são.

Existem dois tipos de análise discriminativa, a univariada e multivariada. A univariada foi desenvolvida e utilizada por Beaver (1966) para prever a insolvência das empresas, através de rácios financeiros. A multivariada destaca-se no *Z-score* de Altman (1968). Difere da anterior porque distingue estatisticamente dois ou mais grupos de indivíduos, baseado nas características comuns conhecidas pelo grupo. Através desta divisão possibilita o financiamento ou a recusa do crédito a um novo potencial cliente.

Função discriminante

Batista (2015:24) *apud* Reis 2001:206) refere que “ a análise discriminante pode ser compreendida como um sistema de pontuações que, a cada indivíduo, faz corresponder uma pontuação resultante de uma média ponderada dos valores que, para ele, assumem as variáveis independentes”.

Segundo Batista (2015) esta análise discriminante é formada por uma ou mais combinações lineares de variáveis independentes, ou seja as condicionantes, como a idade, entre outros. Desta forma cada combinação linear forma uma função discriminante:

$$Z_i = \alpha_0 + \beta_{i1}X_1 + \beta_{i2}X_2 + \dots + \beta_{ip}X_p \quad (10.1)$$

Sendo α uma constante não dependente, β coeficientes de ponderação e os X_i as variáveis discriminantes não normalizadas. Ao multiplicar-se a variável independente pela B_{ij} , ou seja o peso e somar-se esses produtos, obtém-se uma determinada pontuação denominada por *score*. Se esta pontuação for superior a 0,05 é aceite e se for inferior é recusada.

No caso da mensuração dos modelos de risco de crédito, existem três classificações possíveis, a técnica exercida, o domínio nos processos de crédito e os tipos de produtos para qual é feito o modelo. Em termos de técnicas, Semedo (2009) destaca:

- As técnicas econométricas, que são compostas pela análise múltipla discriminativa, a análise de regressão múltipla, análise *Logit* e todas aquelas que a variância das variáveis dependentes seja explicada por um conjunto de variáveis independentes. Como exemplo temos os rácios financeiros. A principal técnica é o mínimo dos quadrados ordinários e é utilizada em situações em que a variável independente é contínua;
- As redes neuronais, formadas por sistemas computadorizados que pretendem simular a complexidade do cérebro humano, ao acrescentar alternativas às técnicas econométricas, numa espécie de tentativa e erro, formando multicamadas cada vez mais exigentes. Apesar disso os resultados são difíceis de explicar;
- Modelos Otimizados ou Programação linear, nos quais são utilizados modelos matemáticos, como por exemplo o método *simplex*, para identificar os máximos proveitos ou custos mínimos;
- Sistemas inteligentes ou baseados na experiência, processo que utiliza a experiência do analista para realizar um parecer de risco de crédito. Este tipo de modelo obedece a um conjunto de regras e *know-how* além de rácios financeiros que permitam decidir com alguma confiança. Modelo utilizado pela CLF no departamento de análise.
- Modelos Híbridos, que combinem mais que uma técnica e que expliquem de forma mais consistente e com um desempenho melhorado a carteira de crédito.

A finalidade destes modelos é extremamente variada e completa, modificada consoante o que o utilizador pretende, podendo ter como único objetivo saber quais as propostas a aprovar,

mas podendo ser muito mais complexa, podendo ser identificadas estratégias a seguir, comparações e a determinação de *scorings* e *ratings* através dos mesmos.

Em termos gerais, todos estes modelos servem de auxílio na tomada de decisão, e conseguem com pouca informação dar garantias ao analista para uma possível decisão.

Os modelos de risco de crédito podem ainda ser divididos em modelos de *Credit Scoring*, modelos de *Credit Rating* e de *portfólio*.

11. Credit Scoring e Credit Rating

11.1 Credit Rating

O Sistema de *Rating* pode ser utilizado para empresas, mas também para países e empréstimos, através de empresas internacionais para o efeito ou empresas locais. Segundo Breia, Mata e Pereira (2014), os sistemas de *rating* procuram avaliar e graduar o risco de crédito por níveis pré-definidos. Este risco prende-se com a avaliação por parte dos analistas da capacidade que a empresa tem de pagar o montante concedido. O principal foco vai se prender nos fluxos futuros de caixa, juntamente com a previsão comportamental da empresa, utilizando o histórico recente, tendências macro e microeconómicas e comparação com empresas do mesmo setor. É importante para as instituições financeiras porque permite escalonar as empresas analisadas por patamares, identificando se pertence ao grupo das aprovadas, recusadas ou com necessidade de garantias, recorrendo-se a uma opinião independente. Normalmente as empresas são classificadas por letras, de AAA a D, sendo o primeiro atribuído às empresas com qualidade máxima e com excepcional capacidade para honrar os seus compromissos.

11.2 Credit Scoring

Com origem em 1960 o *credit scoring* realizou uma profunda reforma nos procedimentos de decisão de crédito. O seu grande sucesso resultou da revolução empresarial provocada pelos computadores, que alterou toda a forma de trabalho das Instituições Financeiras. (Raymond,2007).

O modelo de *credit scoring* teve as suas origens nas técnicas de análise discriminante linear e posteriormente nas técnicas de estatística multivariada. Este processo foi acelerado durante os anos 40, resultante de um período escassez de recursos humanos com experiência de análise e

decisão provocado pelo recrutamento de militares durante a segunda guerra mundial. De forma a colmatar essa ausência de técnicos apostou-se claramente em processos mais objetivos de análise com elaboração de guias de *credit scoring*, resultando em melhores decisões e melhores resultados. No entanto essa nova metodologia não foi bem aceite quer pelos analistas, quer pela direção das instituições financeiras, que viam com maus olhos e muita resistência, a adoção de computadores na tomada de decisão e na dificuldade de compreender e incorporar esses modelos nos postos de trabalho. O facto de eliminar toda a intervenção humana na decisão de um processo de financiamento, tornou-se uma barreira enorme para os partidários da avaliação tradicional e manual.

Apenas em meados dos anos 50, se começou a utilizar estes modelos em termos operacionais, primeiramente nas empresas de grandes cadeias de distribuição, seguidamente de instituições financeiras de *leasing*, sobretudo na concessão de cartões de crédito. Contudo, foi com a grande crise e com os grandes problemas de incumprimento, que as empresas vieram a vivenciar, que se optou pela adoção destes modelos, com vista a controlar de uma forma mais segura a carteira de crédito, através de critérios mais rígidos de financiamento. A dificuldade prendia-se apenas na capacidade dos computadores da altura que não conseguiam processar mais de 20 variáveis em simultâneo, o que era pouco eficiente mesmo para a época.

Desta forma, o potencial do *credit scoring* atingiu a sua plenitude à medida que o progresso tecnológico foi se desenvolvendo, baseado ainda no grande sucesso dos cartões de crédito, com as instituições bancárias a optar por diversificar esse método para as outras áreas de financiamento, nomeadamente crédito pessoal, imobiliário e automóvel, aumentando de forma exponencial os seus lucros com um menor risco de crédito.

11.3 Possíveis melhorias no Setor de Risco Operacional - CLF

Ao longo dos últimos anos o *credit scoring* tem vindo a ganhar cada vez mais importância nas áreas das finanças, com cada vez maior procura e desenvolvimento do tema. Essa procura resulta da tentativa de maior compreensão do crédito, do seu risco, do seu controlo e diminuição de incumprimento existente por parte das instituições financeiras.

Embora este relatório não apresente um modelo de *credit scoring* que compreenda e ajude na decisão dos analistas da SRO, esse modelo de decisão seria muito importante para a análise de risco, tanto como forma de comparação em situações idênticas, como na poupança de recursos e tempo neste setor.

Desta forma, uma possível melhoria passaria pela realização de um modelo de *credit scoring* ou modelo híbrido seguindo estes passos [baseado em Batista (2015)]:

- 1°. Obtenção de uma amostra relevante com o mesmo número de bons e maus pagadores, sendo que quanto maior a amostra maior a adequação do modelo ao real;
- 2°. Divisão dessa amostra em subamostras, sendo que a primeira contenha entre 75 a 80% da amostra e a segunda entre 20 a 25%. A primeira serviria para estimar parâmetros do modelo logístico e a segunda para validar os resultados da primeira.
- 3°. Definir critérios e métodos para toda a investigação empírica, sendo o valor 1, a aprovação e o valor 0, a recusa.
- 4°. Caracterização da amostra, segundo as condicionantes apuradas na análise, podendo-se recorrer a medidas estatísticas e em substituição ou complemento outras informações comportamentais dos clientes, através do histórico da CLF além da experiência dos analistas.
- 5°. Estimar o modelo de regressão logística, através de programas estatísticos, de forma a perceber qual é a qualidade da previsão do modelo.
- 6°. Efetuar uma validação estatística do modelo com a subamostra pequena, de forma a perceber a robustez do modelo. Se for positiva pode ser utilizado para determinar de forma fidedigna e de uma forma mais confortável e eficiente a aprovação ou recusa de um novo e potencial cliente.

12. Conclusão

Com a evolução do sistema bancário e financeiro português e mundial, as entidades financeiras apresentam cada vez mais, uma maior competitividade entre si, clientes mais informados e exigentes, além de uma vigilância mais apertada por parte do Banco Central e Europeu.

Desta forma as Instituições Financeiras para manter os seus níveis de rentabilidade e satisfação e se possível melhora-los, devem encontrar produtos que se adequam a cada cliente, de forma a satisfazer todas as suas necessidades, com vista à personalização e fidelização dos seus clientes.

Assim sendo e depois de divididos em empresas, entidades públicas e particulares, os clientes, devem ser segmentados conforme as suas características económicas, comportamentais, culturais, demográficas, geográficas e psicológicas de forma a lhes serem apresentados os melhores produtos possíveis de modo a satisfazer em pleno tudo o que pretendem da instituição financeira.

Os Bancos e outras Instituições Financeiras apresentam produtos e serviços variados, para todas as situações previstas durante a vida do cliente, através de depósitos e créditos, mas também serviços domésticos e internacionais mais fáceis e simples, com vista a fidelizar os seus clientes atuais e angariar novos.

No entanto esta angariação de clientes, pode acarretar riscos para a empresa que devem ser minorizados e controlados por parte da instituição financeira. É neste sentido que se torna muito útil para estas entidades a presença de analistas e os modelos de risco de crédito.

Particularizando para o setor de financiamento automóvel, o analista de crédito apresenta-se como uma peça fundamental para verificar as condições económicas e financeiras dos seus potenciais clientes.

Através de um método casuístico ou recorrendo a modelos de *credit scoring*, o analista é o colaborador que separa uma determinada proposta de um possível incumprimento futuro, acarretando deste modo, elevados custos de recuperação do montante financiado.

É neste sentido que o Setor de Risco e Operações, pertencente a Caixa Leasing e Factoring deve apresentar uma resposta rápida e completa, de forma a não prejudicar os resultados da empresa, mas com o menor risco possível para a mesma.

Ao verificar que a empresa apresenta um método casuístico de análise com dificuldade de comparação, torna-se essencial acelerar esse processo de análise e irrefutar possíveis questões futuras de situações idênticas e resultados díspares, pelo que a existência de um método comparativo generalizado para todos os analistas seria uma ferramenta bastante útil.

Por outro lado e recorrendo a métodos de *Credit Scoring*, a análise seria muito mais rápida e fácil, com um menor risco para a instituição financeira, pelo que deixo como uma possível melhoria a ser feita no futuro, a utilização de um modelo híbrido, baseado num modelo real utilizado para cartões bancários, onde se pretendia verificar de uma forma semelhante as condicionantes de cada cliente e a aprovação ou recusa do financiamento.

Em modo de conclusão referir que este estágio curricular foi muito útil como primeira experiência profissional, possibilitando o aprofundamento de temáticas abordadas no mestrado de Contabilidade e Análise Financeira.

A área em específico, risco de crédito, abordada durante o estágio curricular, bem como o departamento onde me inseri foi muito cativante para se trabalhar, ganhando gosto pelo setor de crédito automóvel e pela Análise em geral.

Desta forma considero que os objetivos previstos no início do estágio foram alcançados, avaliando esta possibilidade de estágio como um ponto positivo no mestrado, devendo ser realçada e aprofundada neste e noutros mestrados, revendo como uma ótima oportunidade de primeiro contato com a realidade profissional.

13. Fontes e Referências Bibliográficas

ANDERSON, Raymond – **The Credit Scoring Toolkit**. New York: Oxford University Press Inc, 2007. ISBN 978-0-19-92-2640-5

ASFAC – **As IFIC – Instituições Financeiras de Crédito Especializado** [Em linha]. [Consult. em 26-07-2015]. Disponível em <http://www.asfac.pt/?idc=7&idi=20>

ASFAC – **Actividade e Serviços Prestados pelas IFIC** [Em linha]. [Consult. em 26-07-2015]. Disponível em <http://www.asfac.pt/?idc=7&idi=21>

ASFAC – **O Endividamento e o Incumprimento** [Em linha]. [Consult. em 26-07-2015]. Disponível em <http://www.asfac.pt/?idc=40>

ASFAC – **Tipos de Crédito** [Em linha]. [Consult. em 26-07-2015]. Disponível em <http://www.asfac.pt/?idc=37>

BANCO de Portugal – **O Banco e o Eurosistema** [Em linha]. [Consult. em 20-07-2015]. Disponível em <https://www.bportugal.pt/ptPT/OBancoeoEurosistema/Paginas/default.aspx>

BANCO de Portugal – **Divulgação das taxas máximas aplicáveis aos contratos de crédito aos consumidores no 3º Trimestre de 2015** [Em linha]. [Consult. em 20-07-2015]. Disponível em <https://www.bportugal.pt/pt-PT/OBancoeoEurosistema/ComunicadoseNotasdeInformacao/Paginas/comb20150609.aspx>

BANCO de Portugal – **Divulgação das taxas máximas aplicáveis aos contratos de crédito aos consumidores no 4º Trimestre de 2015** [Em linha]. [Consult. em 10-09-2015]. Disponível em <https://www.bportugal.pt/pt-PT/OBancoeoEurosistema/ComunicadoseNotasdeInformacao/Paginas/comb20150910.aspx>

[PT/OBancoeoEurosistema/ComunicadoseNotasdeInformacao/Paginas/combp20150903.aspx](https://www.bportugal.pt/pt-PT/OBancoeoEurosistema/ComunicadoseNotasdeInformacao/Paginas/combp20150903.aspx)

BANCO de Portugal – **Lei Orgânica do Banco de Portugal** [Em linha]. [Consult. Em 20-07-2015]. Disponível em <https://www.bportugal.pt/pt-PT/OBancoeoEurosistema/MissaoeFuncoes/LeiOrganica/Documents/LeiOrganicamai2015.pdf>

BATISTA, António Manuel Sarmiento. **Regressão Logística: Uma introdução ao modelo estatístico, exemplo de aplicação ao Revolving Credit**. Porto: Vida Económica, 2015. ISBN 978-989-768-128-8.

BREIA, Arménio Fernandes et al. **Análise Económica e Financeira: Aspetos Teóricos e Casos Práticos**. Lisboa: Rei dos Livros, 2014. ISBN 978-989-8305-61-9.

CAIADO, Aníbal Campos e CAIADO, Jorge – **Gestão de Instituições Financeiras**. 2ªEdição. Lisboa: Edições Sílabo, 2008. ISBN 978-972-618-509-3.

CONCEIÇÃO, Ana – **O Crédito Concedido às Empresas: Antes e no Decorrer da Crise Mundial. Análise e Gestão do Risco de Crédito**. Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa. 2013

Constituição da República Portuguesa. Porto: Porto Editora, 2009. ISBN 978-972-0-06770-8.

DECRETO-LEI nº42-A/2013. 28/03/2013 – Banco de Portugal

DECRETO-LEI nº133/2009. 02/06/2009

DECRETO-LEI nº298/1992. 31/12/1992.

DECRETO-LEI nº182/1993. 14/05/1993.

INSTRUÇÃO nº2/2015. 16/03/2015

INDTRUÇÃO nº7/2015. 15/06/2015

INSTRUÇÃO nº8/2009 – Banco de Portugal

INSTRUÇÃO nº14/2013. 17/06/2013

Lindon, Lendrevie, Rodrigues, Lévi, Dionísio (2008:100) - LINDON, Denis, LENDREVIE, Jacques, RODRIGUES, Joaquim Vicente, LÉVI, Julien, DIONÍSIO, Pedro – **Mercator XXI** – 11ª Edição. Lisboa: Publicações Dom Quixote, Lda, 2008. ISBN 978-972-20-2744-1.

LOPES DO VAL, Catarina – **Modelação e Estimação do Risco de Crédito – Estudo de uma Carteira**. Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa: 2010

LOPES, Elvis – **Fatores que nos permitem que uma empresa entre em “Financial Distress” – Caixa Leasing e Factoring – Instituição Financeira de Crédito S.A.** Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa: 2013

MARQUES, Carla – **Endividamento dos Particulares e suas Consequências**. Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa: 2012

MENESES, H. Caldeira – *Análise de Investimentos – A Decisão Global de Investimento e o Risco*. in **Princípios de Gestão Financeira**. 10ª Edição. Lisboa: Editorial Presença, 2005. ISBN 972-23-1403-3. pp. 333-339.

NAVAS, Raúl – **Avaliação de Empresas – Análise Fundamental**. Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa: 2012

NEVES, João Carvalho. **Análise Financeira – Métodos e Técnicas**. 4ª Edição. Lisboa: Texto Editora, 1990. Sem ISBN.Ges.Fin.388

Portal – Caixa Leasing e Factoring (2015), (Acesso restrito a colaboradores da CLF) – Accipiens/ Documentação dos Processos e Procedimentos, Informa D&B, [Consult. De Abril a Maio 2015].

SEMEDO, Danilson – ***Credit Scoring: Aplicação da Regressão Logística VS Redes Neurais Artificiais na Avaliação do Risco de Crédito no Mercado Cabo – Verdiano***. Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação da Universidade Nova de Lisboa: 2009

SILVA, Ana – **Modelos de Previsão de Falência de Empresas**. Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa: 2001

14. Anexos

14.1 – Notícia (08/08/2015)

Cinco maiores bancos portugueses com lucros de quase 500 milhões

Cinco dos maiores bancos que operam no mercado português apresentaram lucros globais de 483,6 milhões de euros na primeira metade de 2015, ficou hoje a saber-se com a revelação dos números do Banif.



Entre Janeiro e Junho deste ano, a Caixa Geral de Depósitos (CGD), o Banco Comercial Português (BCP), o Banco BPI, o Santander Totta e o Banif registaram, em termos acumulados, resultados líquidos de 483,6 milhões de euros, um desempenho que contrasta com o verificado no mesmo período do ano passado em que estes bancos apresentaram prejuízos de 76,3 milhões de euros.

O Novo Banco ainda não apresentou os resultados relativos ao primeiro semestre deste ano.

No que refere aos trabalhadores, todas as cinco entidades reduziram o seu quadro de efetivos, com BCP e Banif a serem os mais ativos nesta matéria, com menos 752 e 713 funcionários, respetivamente.

No total, os cinco bancos em análise perderam 2.028 trabalhadores.

O Banif anunciou hoje que obteve um resultado líquido de 16,1 milhões de euros entre Janeiro e Junho, um valor que compara com o prejuízo de 97,97 milhões de euros no período homólogo de 2014.

14.2 Plano de Estágio

14.3 Protocolo ISCAL/CLF