

## Análise de Risco de Crédito

### Mestrado em Finanças Empresariais

Abubacar Baldé

Leiria, novembro de 2021

# Análise de Risco de Crédito

Relatório de Estágio para obtenção do Grau de Mestre em Finanças  
Empresariais

Abubacar Baldé

Relatório de Estágio realizado sob a orientação da orientadora Doutora  
Elisabete Fernanda Mendes Duarte e sob supervisão do Doutor Pedro Gaspar

Leiria, novembro de 2021

# Agradecimentos

Primeiramente, agradeço a minha maior incentivadora e fonte de inspiração, minha mãe Cadidjatú, por estar incondicionalmente ao meu lado, em todos os momentos de minha vida. Obrigado pelos valores e princípios ensinados e pela estrutura providenciada.

As minha irmãs e sobrinha, Nadi, Sofia e Anabela pelo apoio incondicional, pelo carinho, companheirismo, entusiasmo e amizade. Obrigado por estarem sempre presentes e disponíveis por mais que a distância, certas vezes, nos separe.

A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Alcobaça por esta oportunidade, aos meus supervisores na Caixa Dr. Pedro Gaspar e a Dra. Sandra Pedro e todos os seus colaboradores, pelo apoio e conhecimento prático transmitido.

Por fim à minha orientadora Dra. Elisabete, obrigado pelo apoio e paciência.

# Resumo

É incontestável a importância da gestão (análise) do risco de crédito no setor financeiro. Os impactos das crises financeiras que têm acontecido aumentaram o peso da influência das determinantes macroeconómicas no risco de crédito.

O presente relatório de estágio remete à descrição de um estágio curricular, para obtenção do grau de mestre em Finanças Empresariais no Instituto Politécnico de Leiria. Com a duração de 1040 horas realizado na Caixa Crédito Agrícola Mútuo de Alcobaça, o estágio teve início no dia 1 de outubro de 2020, terminado no dia 01 de julho de 2021, sob a orientação da Professora Doutora Elisabete Fernanda Mendes Duarte e na instituição sob a supervisão do Dr. Pedro Gaspar e da Dra. Sandra Pedro.

O principal objetivo pretendido com este estágio, foi a aquisição de competências e conhecimentos complementares aos adquiridos na formação académica. Neste contexto, o referido estágio realizou-se em diversas áreas na Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Alcobaça, porém, foi dada maior importância a área de análise de crédito de risco.

Este trabalho está dividido em cinco capítulos. Estes estão organizados da seguinte forma: um primeiro capítulo com a introdução; o segundo capítulo contextualiza historicamente o Grupo Crédito Agrícola, bem como elenca os seus principais produtos e serviços; o terceiro capítulo aborda a análise de risco de crédito; o quarto capítulo descreve o estágio na Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Alcobaça, Cartaxo, Nazaré, Rio Maior e Santarém que inclui a abordagem às atividades realizadas; e por último as principais conclusões.

**Palavras-chave:** Risco, Risco de Crédito, Análise de Risco, Caixa de Crédito Agrícola Mútuo.

# Abstract

The importance of credit risk management in the financial sector is undeniable. The impacts of the financial crises that have taken place have increased the weight of the influence of macroeconomic determinants on credit risk.

This internship report refers to the description of a curricular internship, to obtain a master's degree in Business Finance at the Polytechnic Institute of Leiria. With a duration of 1040 hours held at “Caixa de Crédito Agrícola de Alcobaça”, the internship began on October 1, 2020, ended on May 00, 2021, under the guidance under the guidance of Professor Elisabete Fernanda Mendes Duarte and, at the institution, of Dr. Pedro Gaspar and Dra. Sandra Pedro.

The main objective intended with this internship was the acquisition of skills and complementary knowledge to those acquired in academic training. In this context, this process took place in several areas at the “Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Alcobaça”, however, greater emphasis was placed on the area of credit and risk analysis.

This work is divided into five chapters. These are organized as follows: a first chapter with an introduction; the second chapter historically contextualizes the “Crédito Agrícola” Group, listing its main products and services; the third chapter addresses credit risk analysis; the fourth chapter describes the internship at the “Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Alcobaça, Cartaxo, Nazaré, Rio Maior e Santarém”, which includes the approach to the activities carried out; the work concludes with the final conclusion.

**Keywords:** Risk, Credit risk, Credit Analysis, “Caixa de Crédito Agrícola Mútuo”.

# Lista de Figuras

Figura 1 : Grupo Crédito Agrícola.....	18
Figura 2: Evolução dos logótipos da CA .....	19
Figura 3: Logótipo da CA de 2006 e atual.....	19
Figura 5: Logótipo FENACAM.....	21
Figura 6: Organograma da FENACAM.....	22
Figura 7: Empresas Participadas do Grupo.....	23
Figura 8: Valores CA .....	26
Figura 9: Setor Financeiro em Portugal .....	37
Figura 10: Supervisão do Setor Financeiro em Portugal .....	38
Figura 11: Tipos de Risco na Atividade Bancária .....	41
Figura 12: 5 C's de Crédito.....	50
Figura 13: Classificações de <i>Rating</i> a longo prazo .....	53

# Lista de Gráficos

Gráfico 1: Total de montantes de créditos concedidos às empresas em Portugal - 2010-2019 (Euro – Milhões)..... 45

Gráfico 2: Montantes de créditos concedidos a particulares em Portugal: total e por tipo de finalidade - 2010-2019 (Euro – Milhões) ..... 46

## **Lista de Quadros**

Quadro 1: Composição dos Órgãos de Decisão de Crédito .....	57
Quadro 2: Quadro para avaliação da solvabilidade .....	64
Quadro 3: Categorias dos pedidos de análise .....	71

## Lista de Siglas e Acrónimos

APB	Associação Portuguesa de Bancos
ARC	Companhia Portuguesa de Rating
BdP	Banco de Portugal
CA	Caixa Agrícola
CAM	Crédito Agrícola Mútuo
CCAM	Caixa de Crédito Agrícola Mútuo
CCCAM	Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo
CCAM ACNRMS	Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Alcobaça, Cartaxo, Nazaré, Rio Maior e Santarém Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Comarca de Alcobaça
CGD	Caixa Geral de Depósitos
CMVM	Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
CRC	Central de Responsabilidades de Crédito
DARC	Departamento de Análise e Recuperação de Crédito
DR	Demonstrações de Resultados
DSTI	Debt Service-to-Income
ECSI	European Consumer Satisfaction
ENI	Empresários em nome individual
FENACAM	Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo
FGCAM	Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo
FIN	Ficha de Informação Normalizada
GCA	Grupo Caixa Agrícola
IBAN	International Bank Account Number
NPL	Non-Performing Loans
OIC	Organismos de Investimento Coletivo
RGICSF	Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras
SICAM	Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo
TAEG	Taxa Anual de Encargos Efetiva Global

# Índice

<b>Agradecimentos</b> .....	<b>iii</b>
<b>Resumo</b> .....	<b>iv</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>v</b>
<b>Lista de Figuras</b> .....	<b>vi</b>
<b>Lista de Gráficos</b> .....	<b>vii</b>
<b>Lista de Quadros</b> .....	<b>viii</b>
<b>Lista de Siglas e Acrónimos</b> .....	<b>ix</b>
<b>1. Introdução</b> .....	<b>12</b>
<b>2. Apresentação do Grupo Crédito Agrícola</b> .....	<b>14</b>
<b>2.1. História do Grupo Crédito Agrícola</b> .....	<b>15</b>
2.1.1. Caixa Central .....	20
2.1.2. SICAM .....	20
2.1.3. FENACAM.....	21
2.1.4. Empresas Participadas .....	22
2.1.5. Missão - Visão, Valores e Objetivos do Grupo CA .....	25
<b>2.2. Os Produtos e Serviços da CA</b> .....	<b>26</b>
2.2.1. Contas .....	26
2.2.2. Cartões .....	34
• <b>Cartões de Débito</b> .....	34
• <b>Cartões de Crédito</b> .....	34
• <b>Cartão Dual ou Misto</b> .....	35
<b>3. Análise de Risco de Crédito</b> .....	<b>36</b>
<b>3.1. Risco</b> .....	<b>39</b>
3.1.1. Conceito de Risco .....	40
3.1.2. Tipologia de Risco.....	41
<b>3.2. Análise de Risco de Crédito</b> .....	<b>44</b>

3.2.1.	Análise Tradicional ou Clássica .....	49
3.2.2.	Modelo <i>Credit Rating</i> .....	51
3.2.3.	Modelo <i>Credit Scoring</i> .....	53
3.2.4.	Processo de Concessão de Crédito na CCAM.....	55
3.2.5.	Análise de Risco de Crédito na CCAMA .....	56
3.2.6.	Principais Tipos de Créditos Sujeitos a Análise.....	59
<b>3.3.</b>	<b>Gestão de Risco de Crédito .....</b>	<b>60</b>
3.3.1.	Procedimentos Internos de Gestão de Risco.....	62
<b>3.4.</b>	<b>Evolução do Crédito na CCAM ACNRMS.....</b>	<b>65</b>
<b>3.5.</b>	<b>Crédito Concedido vs Crédito Vencido .....</b>	<b>66</b>
<b>3.6.</b>	<b>O modelo de avaliação de risco de crédito .....</b>	<b>69</b>
<b>4.</b>	<b>CCAM Alcobaça, Cartaxo, Nazaré, Rio Maior e Santarém, CRL .....</b>	<b>72</b>
<b>4.1.</b>	<b>Tarefas Desenvolvidas no Estágio .....</b>	<b>73</b>
4.1.1.	Departamento Comercial .....	74
4.1.2.	Departamento de Análise de Risco.....	75
<b>5.</b>	<b>Conclusão .....</b>	<b>78</b>
<b>6.</b>	<b>Bibliografia.....</b>	<b>79</b>

# 1. Introdução

Este trabalho tem como objetivo principal relatar de um modo detalhado as atividades desenvolvidas durante o período do estágio na Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Alcobaça, Cartaxo, Nazaré, Rio Maior e Santarém (CCAM ACNRMS), tendo como foco principal a área de análise de risco de crédito e o incumprimento dos seus clientes.

O sistema financeiro desempenha um papel numa Economia, sendo através dele que os diversos agentes económicos atingem os seus objetivos e executam o seu dia-a-dia. Gira em torno da poupança e do investimento, em que as poupanças são transformadas em financiamento que, por sua vez, é canalizado para o mercado financeiro.

Historicamente, o setor bancário é um setor particularmente importante para a estabilidade do sistema financeiro, sistema este que tem uma grande influência na economia no seu todo.

As instituições financeiras, neste caso em particular os bancos, através das prestações dos seus vários serviços, sobretudo os empréstimos (concessão de diferentes tipos de créditos) às empresas e particulares, desempenha um papel de extrema importância na estabilidade económico-financeira de um país.

Dentro do sistema financeiro, o setor bancário, devido às suas atividades (principalmente a concessão de créditos) apresenta uma taxa elevada de risco, isto é, podem acontecer alguns eventos que podem afetar de várias formas o setor, o que por vezes pode prejudicar seriamente a estabilidade do sistema financeiro em geral.

É indiscutível que na concessão de um crédito terá sempre que se ter em conta o risco, isto é, a análise da estabilidade financeira do cliente e da sua capacidade de honrar o seu compromisso com a instituição, mas também há que ter em conta que existem sempre fatores que não se podem controlar, nomeadamente de ordem macroeconómica, e que muitas vezes podem ser a causa do incumprimento dos clientes.

Atendendo a que os empréstimos são uma das principais atividades realizadas pelas instituições bancárias ou de créditos e algumas sociedades financeiras com

autorização para tal, o que de acordo com a história é uma das atividades financeiras mais antigas e também a que deixa estas instituições mais expostas aos riscos mais elevados. Portanto, é fundamental que estas instituições (bancos ou instituições de crédito) nestes processos, analisem de forma minuciosa as propostas levando em consideração todo o tipo de cenário possível e adotando procedimentos que lhes permitam, de uma forma eficaz e eficiente, realizar análises bem como a melhor forma de contornar os riscos a que se expõe. De tudo isto se depreende que a minimização dos riscos de incumprimento e a perceção da sua causa é um dos principais objetivos das instituições de créditos ou os bancos.

Posto isto, o presente trabalho estruturou-se da seguinte forma: primeiramente, é feita uma breve apresentação e enquadramento histórico do Grupo Crédito Agrícola e da CCAM de Alcobaça, a instituição onde foi realizada o estágio. Em seguida, é feito um enquadramento teórico, realizando a revisão da literatura e também os tipos de análise de risco de crédito de particulares e empresas realizadas atualmente na CCAM de Alcobaça, desde o início (pedido de financiamento) até a sua aprovação ou recusa. No terceiro capítulo são descritas as atividades desenvolvidas no decorrer do estágio. No quinto e último, as principais conclusões.

## **2. Apresentação do Grupo Crédito Agrícola**

O Crédito Agrícola é uma instituição especial de crédito sob forma de cooperativa, que tem por objeto o exercício de funções de crédito e a prática dos demais atos ligados aos serviços inerentes à atividade bancária.

É um grupo financeiro de âmbito nacional, composto por um grande conjunto de bancos locais, as designadas Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, e por empresas especializadas. A sua estrutura central é a Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo (CCCAM), uma instituição que tem como funções principais a supervisão, fiscalização, orientação e acompanhamento das atividades das Caixas Associadas e a Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (FENACAM), instituição de representação cooperativa e que presta serviços especializados ao Grupo, como sejam, o Serviço de Apoio e Técnico (SATA) e Serviços de Auditoria (SAUD), que são responsáveis por assegurar a qualidade de serviços prestados às CA, e a apreciação e verificação dos documentos financeiros das CA de modo a comprovar o seu cumprimento das normas e regulamentos legais, respetivamente.

Atualmente, o Crédito Agrícola conta com 78 caixas, detentoras de cerca de 640 agências em todo o país, mais de 400 mil associados e com o número de clientes a aproximar-se dos dois milhões.

A sua atividade tem como base de sustentação as CCAM que com a sua autonomia e integração nas respetivas regiões, conhecem em profundidade as realidades do respetivo tecido económico e empresarial, assim como os desafios que se colocam ao progresso económico-social a nível local.

A Caixa Central é o organismo central do Sistema Integrado do Crédito Agrícola Mútuo (SICAM), tendo os poderes de intervenção e de fiscalização das CCAM, suas Associadas nos aspetos administrativo, técnico e financeiro e da sua organização e gestão.

Apesar de ser um grupo financeiro de âmbito nacional, o Grupo Caixa Agrícola (GCA) também conta com presença no estrangeiro (França, Luxemburgo, Suíça e Espanha) e, nos últimos tempos, tem vindo a aumentar a sua presença, contando com uma rede de escritórios de representação e alargando a oferta de produtos e serviços com objetivo de apoiar a atividade internacional das empresas portuguesas. Exemplo dessa

realidade é a inauguração, em novembro de 2019, de um novo espaço de exposições, o CA Silk Road Paris (em França), que procura contribuir para o desenvolvimento do comércio internacional dos seus clientes e produtores nacionais.

## 2.1. História do Grupo Crédito Agrícola

A história da Caixa Agrícola (CA) remonta aos tempos de Dona Leonor, também conhecida como a rainha da caridade, da virtude cristã e ação humanitária. Ela que, segundo a história, lançou a primeira pedra que daria a vida ao Crédito Agrícola Mútuo nos finais de séc. XV.

A origem da CA segundo, está associada às Santas Casas da Misericórdia, fundadas em 1498 sob a sua égide (Rainha D. Leonor), de Frei Miguel Contreiras e do jovem monarca D. Sebastião, conhecido como promotor da criação dos Celeiros Comuns<sup>1</sup> em 1576.

A Misericórdia de Lisboa foi a primeira a conceder empréstimos aos agricultores, em 1778. Um exemplo seguido por outras Misericórdias, gerando uma dinâmica que justificou a decisão do então Ministro das Obras Públicas, Andrade Corvo, a publicar, em 1866 e 1867, leis orientadas para a transformação das Confrarias e Misericórdias em instituições de crédito agrícola e industrial (Bancos Agrícolas ou Misericórdias-Bancos).<sup>2</sup>

Os Celeiros Comuns, funcionavam adiantando aos agricultores (sobretudo aos pequenos agricultores) as sementes a serem utilizadas em cada sementeira. Esses empréstimos, com os juros baixos, eram pagos em géneros no momento da colheita seguinte. Refira-se que estas instituições foram pioneiras neste tipo de atuação, na medida em que apenas nos séculos seguintes surgiram congéneres na Escócia (1649) e na Alemanha (1765).<sup>3</sup>

A importância dos Celeiros Comuns foi diminuindo sobretudo devido ao aumento das taxas de juro, assim, em 1862, avançou-se para a sua reforma, substituindo o pagamento em géneros pelo pagamento em moeda. Esta alteração levou a que o seu

---

<sup>1</sup> O nome Celeiros Comuns, resulta de serem criados para benefício “comum” da comunidade sendo criados por iniciativa privada e pública (entenda-se, neste contexto, dos reis, municípios e até paróquias).

<sup>2</sup> <https://www.creditoagricola.pt/institucional/o-grupo-ca/quem-somos-historia/historia-ca>

<sup>3</sup> <https://www.creditoagricola.pt/institucional/o-grupo-ca/quem-somos-historia/historia-ca>

funcionamento se começasse a assemelhar mais com o funcionamento das instituições de crédito.

Em 1900, foi apresentado o primeiro projeto lei que tinha como objetivo a criação do Crédito Agrícola Mútuo (CAM) em Portugal, de autoria do deputado Joaquim Rojão. Este, juntamente com outros 22 sócios, criou em 1895, o Sindicato Agrícola de Reguengos e, mais tarde, após a aprovação do Decreto de 1 de março de 1911 pelo Ministro do Fomento Brito Camacho, fundou a CCAM de Reguengos em 19 de abril de 1911.<sup>4</sup>

O Decreto de 1 de março de 1911 aprovado pelo Ministro do Fomento Brito Camacho resultou de um processo que se iniciou ainda na vigência da Monarquia, não obstante, as atividades das CCAM só foram definidas através da Lei n.º 215, de 1914, regulamentada em 1919, pelo Decreto n.º 5219, de 8 de janeiro (Ramos, Garcia, & Mendes, 2012).

Nos anos 20, o número de CCAM aumentou, graças ao esforço de inúmeros agricultores, mas a crise bancária e económica dos anos 30 provocou uma estagnação no ritmo da sua evolução e como consequência a Caixa Geral de Depósitos (CGD) passou a ter tutoria das caixas de CCAM.

Com as alterações do sistema político português, que decorreram da revolução de abril de 1974, houve um movimento das Caixas Agrícolas existentes no sentido de se autonomizarem e alargarem a atividade, de acordo com o modelo de desenvolvimento do CAM já adotados em muitos países europeus (Cunha, 2015). Deste movimento resultou a criação em 1978, da FENACAM, cuja função era o apoio e representação, nacional e internacional, das suas associadas. Um dos seus principais objetivos envolvia a revisão da legislação aplicável ao CAM, que à época contava com mais de 60 anos de vigência. Em 1982, com a publicação do Decreto-Lei n.º 231/82 de 17 de junho (que inclui, em anexo, um Regime Jurídico Específico para o Crédito Agrícola Mútuo), as Caixas deixaram de estar sob tutela da CGD, ficando prevista a criação de uma Caixa Central do CAM, com o objetivo de regular a atividade creditícia das caixas e suas associadas. Este

---

<sup>4</sup> <https://www.creditoagricola.pt/institucional/o-grupo-ca/quem-somos-historia/historia-ca>

novo enquadramento legal favoreceu de uma forma significativa a expansão do Crédito Agrícola durante a década de 80, o qual passou de 170 caixas em 1982 para 220 em 1990.

A Caixa Central foi oficialmente constituída em 20 de junho de 1984. Por forma a garantir a solvabilidade do sistema, em 1987, é instituído, através do Decreto-Lei n.º 182/87, o Fundo de Garantia do Crédito Agrícola Mútuo (FGCAM), no qual participam, ainda hoje, todas as Caixas Associadas. Com a adesão à moeda única e consequentes alterações na estrutura financeira de Portugal, o estatuto legal do Fundo foi alterado através do Decreto-Lei n.º 345/98, e passou a ter por objeto “garantir o reembolso dos depósitos constituídos na Caixa Central e Caixas Agrícolas associadas, bem como assegurar a solvabilidade e liquidez destas instituições” (Cunha, 2015).

Atendendo à necessidade de refletir legislativamente, as transformações que o Crédito Agrícola atravessara nos últimos anos e de o adaptar às orientações do Direito Comunitário, estabelece-se um novo regime jurídico do CAM, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 24/91, de 11 de janeiro (Cunha, 2015). Este diploma prevê a adoção de um modelo organizativo, um SICAM assente no conjunto formado pela Caixa Central e pelas suas associadas, mas em que a Caixa Central passa a exercer funções de liderança em matéria de orientação, fiscalização, e representação financeira do SICAM. O princípio da corresponsabilidade entre a Caixa Central e as Associadas é um valor que visa favorecer a consolidação de contas, numa ótica de supervisão, solvabilidade e liquidez.

Entretanto, na década de 90, mais concretamente em 1994 o sentido de alargamento do âmbito comercial das CCAM, nascem a CA Gest (antes conhecida como a empresa especializada na Gestão de Investimento Mobiliário) e a CA Vida (antes conhecida como Crédito Agrícola Vida).

Posteriormente, surgiu a CA Consult, a CA Informática e recentemente, a CA Serviços, valorizando assim a sua prestação de serviços e produto financeiro atendendo aos desafios do mercado e também dar respostas necessárias internas. A partir de 1998, houve mais união entre as Caixas Associadas e a Caixa Central, com a introdução de uma única plataforma informática.

**Figura 1 : Grupo Crédito Agrícola**



**Fonte:** <http://www.creditoagricola.pt/CAI/Institucional/GrupoCA/QuemSomos/>

Já na década de 2000, o grupo começa uma nova fase interna, com a implementação de um programa de modernização tecnológica. Este visava potenciar a flexibilidade organizativa e uma resposta às necessidades dos Clientes assente na inovação, mas sem esquecer o compromisso sólido que está na sua génese, de apoio às comunidades locais, com características muito próprias e funções únicas no seio do tecido económico nacional (Cunha, 2015).

O ano 2004 marca o último passo da CA, no sentido de se colocar ao nível das exigências do mercado financeiro, sendo lançado um programa nacional focado em três pilares: modernização tecnológica, competitividade comercial e consolidação financeira.

Houve necessidade de uma reforma tecnológica, apostando na formação, diversificação de produtos e serviços, focando-se sempre em garantir excelência no seu desempenho interno e em facilitar a vida dos clientes, oferecendo-lhe alternativas mais seguras, acessíveis e de utilização a distância (*internet banking*, ATM “Balcão 24” e banca telefónica), (Cunha, 2015).

Foi igualmente lançada uma campanha de alteração da imagem.

**Figura 2: Evolução dos logótipos da CA**



**Fonte:** <https://cais2.creditoagricola.int/GRUPOCA/Paginas/GRUPOCA/ImagemCorporativa.aspx>

Esta nova imagem visava enfatizar as suas raízes contextualizando uma perspetiva futura.

Em 2006 é apresentada uma nova imagem corporativa, adotada pelas caixas Associadas, FENACAM e pelas empresas participadas. A imagem continha três folhas de árvore, cuja forma aponta para o futuro e as cores identificavam o Grupo. Verde representava os valores da instituição e laranja uma atitude de modernização. Desde então, esta imagem foi alterada três vezes, mas sempre como o mesmo objetivo, que era a representação da marca e dos valores cooperativos da instituição.<sup>5</sup>

**Figura 3: Logótipo da CA de 2006 e atual**



**Fonte:** <https://cais2.creditoagricola.int/GRUPOCA/Paginas/GRUPOCA/ImagemCorporativa.aspx>

O ano de 2011 constitui um marco histórico com a comemoração do centenário do grupo, sendo marcado por várias iniciativas, que visavam olhar de forma clara a importância da CA como Instituição ainda na análise da sua solidez e vitalidade.

Desde 2011 o Grupo CA continuou a afirmar o seu compromisso para com a sua comunidade, valorizando ainda mais o seu relacionamento com os seus clientes,

<sup>5</sup> <https://www.creditoagricola.pt/institucional/o-grupo-ca/quem-somos-historia/historia-ca>

contribuindo para o desenvolvimento social e económico. O GCA foi sendo premiado e galardoado com distinções em diferentes áreas, em que atuam as suas empresas participadas.

### **2.1.1. Caixa Central**

A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, C.R.L., foi fundada em 20 de junho de 1984, em conjunto com as atuais 78 CCAM e as Empresas participadas, formam o GCA.

A Caixa Central, no seu papel de organismo central do GCA, é responsável pela coordenação e supervisão das CCAM, o planeamento e gestão das ações de Marketing centralizado, a gestão da Tesouraria, a representação das Caixas nos sistemas de compensação nacionais, junto ao Banco de Portugal (BdP) e demais organismos estatais, e a representação internacional do Grupo (Cunha, 2015).

Adicionalmente, a Caixa Central desenvolve a sua própria atividade comercial, através das suas 12 agências (6 em Lisboa e 4 no Porto, 1 em Leiria e 1 no Funchal) e tem um papel igualmente de índole comercial em conjunto com CCAM e as Empresas participadas do Grupo.

A Caixa Central é a única instituição do Grupo que pode recorrer a outras fontes de crédito que não os seus depositantes, quer a nível nacional, quer internacional, sendo igualmente a entidade do Grupo que aplica os excedentes de liquidez nos mercados interbancários, nacionais e internacionais, de câmbios, monetário e de capitais (Cunha, 2015).

Recentemente, a Caixa Central tem vindo a liderar a implementação de um Plano estratégico para o Grupo, com objetivos, orientações e medidas a concretizar no curto e médio prazo, tendo subjacente o aumento da quota de mercado e de melhoria dos níveis organizativos, prudenciais e de controle interno, de eficiência e de rendibilidade.

### **2.1.2. SICAM**

O SICAM é o conjunto formado pela Caixa Central e as Caixas suas Associadas. A existência do SICAM enquanto entidade jurídica e institucional data de 1991.<sup>6</sup> É

---

<sup>6</sup> <https://www.creditoagricola.pt/institucional/o-grupo-ca/contactos/caixas/caixa-central/quem-somos>

representada e coordenada pela Caixa Central como um organismo central de sistema de integração de CCAM.

### 2.1.3. FENACAM

A FENACAM foi fundada em novembro de 1978, foi a primeira estrutura de âmbito nacional da CA a ser criada, com o objetivo de apoiar, defender e representar os interesses, tanto a nível nacional como internacional. Criou e dinamizou vários serviços de apoio à atividade das Caixas Agrícolas associadas, alguns de natureza estruturante e com grande impacto na atividade do Grupo CA (Cunha, 2015). Como por exemplo, os Serviços de Aprovisionamento e de Produção Documental, que fornece ao todo Grupo diversos conjuntos de consumíveis informáticos e de papelaria, material de escritório, equipamentos de tratamento de dinheiro e de segurança, assim como todo o tipo de impressos essenciais ao exercício da atividade bancária das Caixas e entre outros relacionados.

**Figura 4: Logótipo FENACAM**

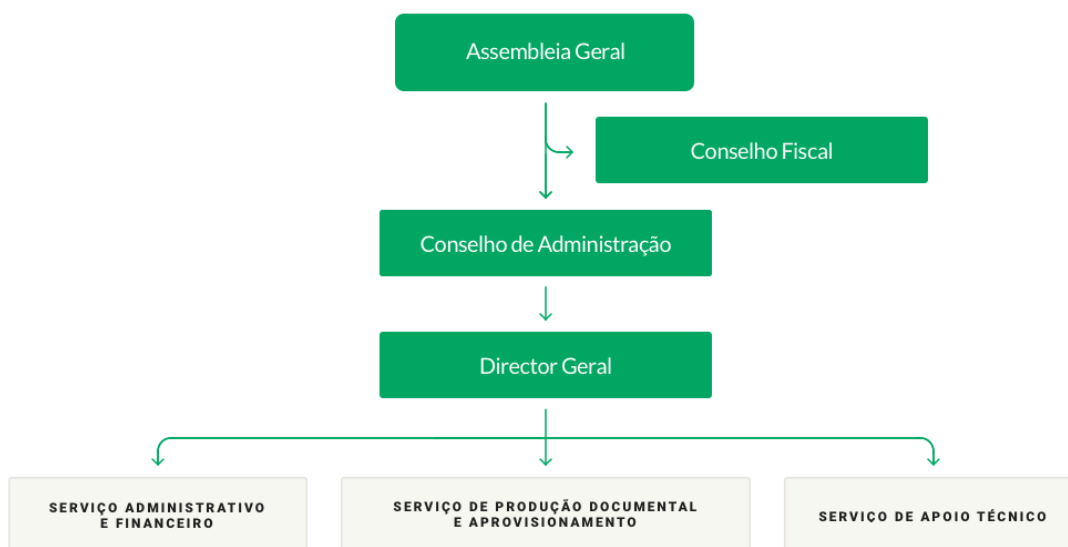


**Fonte:** <https://www.confagri.pt/associadas/fenacam/>

A FENACAM também tem aumentado e diversificado o conjunto de serviços que presta, tais como: Aprovisionamento, Auditoria, Avaliações Imobiliárias, fornece Equipamentos-consumíveis, Gestão e Fornecimento de Cheques, Produção Documental entre outros (Cunha, 2015).

É, por excelência, o Órgão de representação política e institucional da CA, no âmbito nacional e internacional, sendo membro da Associação Europeia de Bancos Cooperativos na Bélgica (Bruxelas), da Confederação Internacional do Crédito Agrícola na Suíça (Zurique) e da União Internacional de Raiffeisen na Alemanha (Bona).

**Figura 5: Organograma da FENACAM**



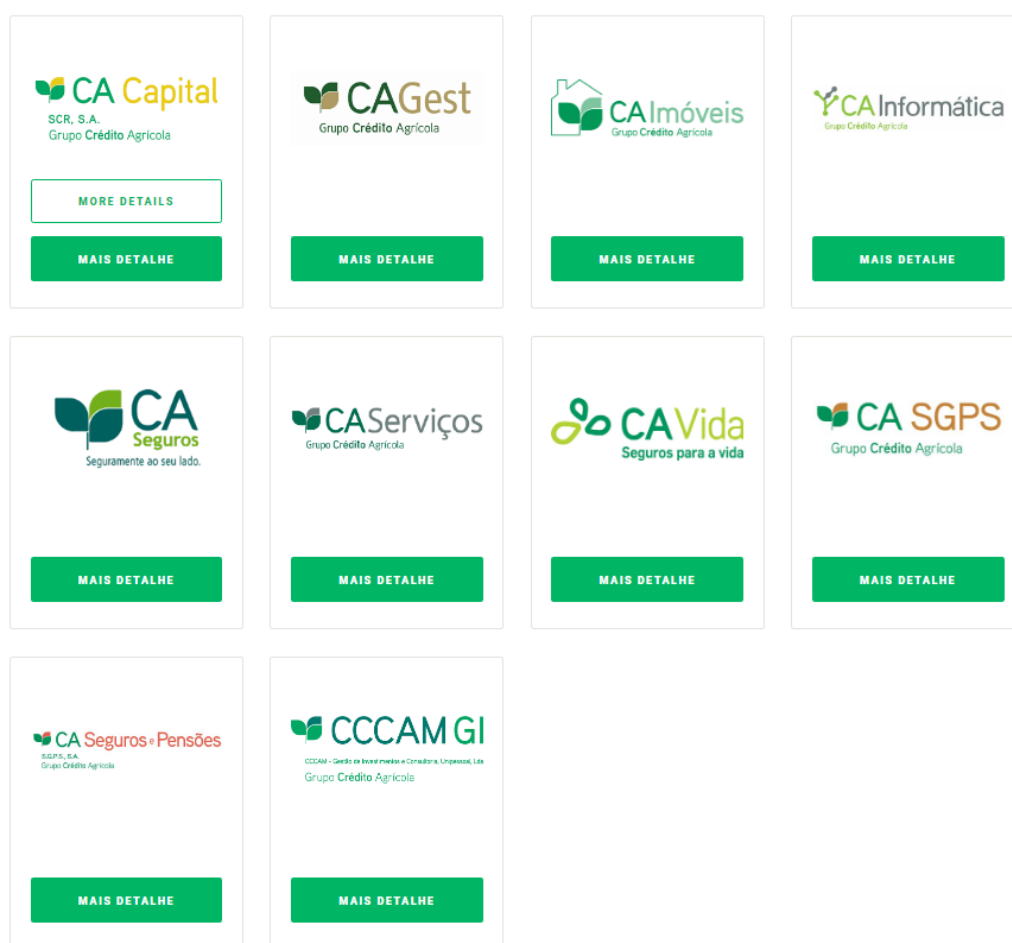
**Fonte:** <https://www.creditoagricola.pt/institucional/o-grupo-ca/estrutura-do-grupo/fenacam/organograma#clickScroll>

#### **2.1.4. Empresas Participadas**

O GCA oferece uma vasta variedade de produtos e serviços através das suas empresas participadas. Conta com 10 (dez) empresas especializadas nos mais variados setores de atividades são elas: a CA Capital, CA Gest, CA Imóveis, a CA Informática, a CA Seguros, CA Serviços, a CA Vida, a CA SGPS, a CA Seguros e Pensões, e a CCCAM GI.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> <https://www.creditoagricola.pt/institucional/o-grupo-ca/estrutura-do-grupo/empresas-participadas>

**Figura 6: Empresas Participadas do Grupo**



Fonte: <https://www.creditoagricola.pt/institucional/o-grupo-ca/estrutura-do-grupo/empresas-participadas>

➤ **CA Capital** - foi criada depois da CA adquirir o controlo total da sociedade Agrocapital SCR, em 2018. Tem como foco principal, apoiar o Grupo na defesa do negócio retalho (bancassurance), maximizando os resultados ao longo do seu processo de transformação.

A estratégia é investir em empresas tecnológicas e inovadoras do setor dos serviços financeiros de intermediação, e investimento em fileiras agro-industriais, principalmente as relacionadas com inovação tecnológicas. O processo passa, por identificação, seleção e investimento em negócios ou projetos inovadores e sustentados aprovados por sua experiente e capacitada equipas de gestão.

➤ **CA Gest** - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A. (CA Gest) tem a função de realizar operações ou seja, gestão de instrumentos financeiros, por conta dos Organismos de Investimento Coletivo (OIC) e dos titulares das carteiras sob sua gestão, quer através de negócio direto e bilateral, quer através de sistemas de

negociação multilateral a que tem diretamente acesso, quer, ainda, através da transmissão de ordens a intermediários financeiros devidamente habilitados e autorizados a proceder à sua execução.

➤ **CA imóveis** - é responsável pela compra e revenda e ainda mais pela gestão e administração de imóveis sob forma de Fundo, seguindo estratégias definidas pelo GCA. Tem como foco principal a gestão centralizada e unificada dos ativos que lhe estejam afetos.

➤ **CA Vida** – foi criada há mais de 20 anos e é uma das maiores seguradoras vida nacional, é responsável pela operação de comercialização de seguros de vida e fundos de pensões, em Portugal, área em que foi distinguida três vezes consecutivos pelos clientes como empresa Líder no Índice de Satisfação do Cliente, pelo *European Consumer Satisfaction* (ECSI).

➤ **CA Informática** – é uma sociedade anónima de serviços auxiliares do GCA especializada em otimizar a utilização das infraestruturas tanto físicas quanto tecnológica que servem de apoio às tecnologias de informação e ao desenvolvimento de sistemas de informação. É responsável pela disponibilização de equipamentos associados aos sistemas de informação e de comunicação do Grupo.

➤ **CA Seguros** – também designada de Seguradora Não Vida do GCA, rege pela segurança dos seus clientes e associados, disponibilizando soluções de seguros conforme as necessidades dos mesmos. Responsável pela comercialização de seguros de proteção de pessoas e patrimónios.

➤ **CA Serviços** – é uma empresa do grupo especializada na prestação de serviços de auxiliares (informação, suporte operacional e controlo de gestão) do grupo, sendo responsável pela máxima eficácia e eficiência na prestação de serviços partilhados ao seu universo.

➤ **CA SGPS, S.A.** – é uma sociedade do Grupo criada em 2004 e tem como objeto a gestão de participações sociais noutras sociedades comerciais, como forma indireta do exercício das atividades económicas (Cunha, 2015).

➤ **CA Seguros e Pensões, SGPS, SA** – constituída em 2015, com o objeto de gerir as participações sociais detidas noutras sociedades, como forma indireta de exercício de atividades económicas, focada unicamente em empresas de seguros e gestoras de fundos de pensões.

➤ **CCCAM, Gestão de Investimentos e Consultoria, Unipessoal, Lda. (CCCAM GI)** – é uma sociedade por quotas, com foco na prestação, exclusivamente às

instituições com participações no seu capital social, a quem com elas esteja em relação de domínio ou de grupo e, em geral, às instituições pertencentes ao GCA, de serviços assessoriais aos respetivos objetivos, nomeadamente a detenção e ou a gestão de valores mobiliários de qualquer natureza, incluindo unidades de participação em organismos de investimento coletivo e fundos de qualquer natureza e participações sociais (Cunha, 2015).

### **2.1.5. Missão - Visão, Valores e Objetivos do Grupo CA**

#### **a) *Missão e Visão***

O GCA é um grupo financeiro de âmbito nacional e um motor de desenvolvimento local. Tem com missão contribuir com as melhores soluções para suprir as necessidades dos seus clientes, apresentando uma ampla oferta de produtos e serviços para todos os segmentos, adaptados às realidades locais e ao mercado em geral.

Ser reconhecido como o “Grupo Financeiro de referência na Sustentabilidade”, no mercado nacional, e simultaneamente contribuir em diversos níveis como o económico, social, cultural e desportivo, para o progresso das comunidades locais em que é instituição de referência.<sup>8</sup>

Tem com visão, ser reconhecido como melhor Banco a operar nos seus mercados, mantendo-se como “o Banco de maior confiança dos portugueses”.<sup>9</sup>

#### **b) *Valores***

O CA é um Grupo financeiro com base cooperativa enraizado nas comunidades locais, que pauta pela solidez, segurança, proximidade, confiança, e modernidade, este último tem nos últimos anos fazer-se sentir junto dos Clientes.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> <https://www.creditoagricola.pt/institucional/o-grupo-ca/missao-e-valores>

<sup>9</sup> <https://www.creditoagricola.pt/institucional/o-grupo-ca/missao-e-valores>

<sup>10</sup> <https://www.creditoagricola.pt/institucional/o-grupo-ca/missao-e-valores>

**Figura 7: Valores CA**



**Fonte:** <https://www.creditoagricola.pt/institucional/o-grupo-ca/missao-e-valores>

### **c) *Objetivos***

O GCA tem como objetivo:<sup>11</sup>

- Satisfazer as necessidades e ambições financeiras dos Clientes, disponibilizando produtos e serviços de qualidade.
- Reforçar o desenvolvimento e melhoria das comunidades em que esta inserida, promovendo investimentos em áreas ou projetos sustentáveis.
- Melhorar a relação com os clientes através de processos ágeis e da excelência no serviço.
- Abordar oportunidades de negócio que apresentem perspetivas de retorno continuado de rentabilidade e de reforço dos valores cooperativos.

## **2.2. Os Produtos e Serviços da CA**

Atualmente é quase impossível viver sem ter acesso aos produtos e serviços financeiro emitidos pelas instituições financeiras e para ter acesso a estes é necessária uma conta bancária. Através das contas bancárias efetuam-se várias operações consideradas indispensáveis, tais como: receber salários, pensões, depósitos, transferências, pagamentos e entre outras operações. O GCA oferece uma ampla variedade de produtos e serviços para os mais diversos segmentos e ou fins.<sup>12</sup>

### **2.2.1. Contas**

Uma conta bancária é um produto financeiro de depósito disponível numa instituição financeira ou banco devidamente habilitadas ou certificadas pelo BdP. Um

<sup>11</sup> <https://www.creditoagricola.pt/institucional/o-grupo-ca/missao-e-valores>

<sup>12</sup> <https://www.creditoagricola.pt/para-mim>

depósito bancário é um contrato entre uma instituição financeira e um particular ou empresas em que a instituição assume a responsabilidade de receber o depósito (dinheiro), sendo a conta gerida pelo titular(es). Em Portugal, as contas bancárias são identificadas pelo número de conta ou pelo IBAN (*International Bank Account Number*).

As contas bancárias podem ser classificadas em várias classes, dependendo da finalidade.

- **Depósitos à ordem**

Uma conta de depósito à ordem é uma conta que permite ao seu titular efetuar movimentações como depósitos em numerário, levantamentos, pagamentos, recebimentos e realizar operações de transferências.

As operações de depósitos à ordem podem ser mobilizadas e movimentadas a qualquer momento, e geralmente são sujeitas a juros mais reduzidos e por vezes não vencem juros. Estas contas podem conter um ou mais titulares dependendo do tipo da conta, e também são simples ou especiais dependendo das tarifas, produtos e serviços oferecidos. Na CA as operações de abertura de contas de depósito é muito simples; estas contas de depósito à ordem podem ser classificadas da seguinte forma:

- **Conta 1, 2, 3**

É uma conta à ordem isenta de comissões ou despesas de manutenção e com condições especiais para os mais novos e que constitui um excelente instrumento de suporte à constituição de aplicações a prazo em nome menor.

É uma conta destinada às crianças e jovens até aos 12 anos, inclusive. Os representantes legais do menor poderão abrir a Conta 1,2,3 não tendo um montante mínimo de abertura e poderão movimentá-la a débito e a crédito na agência e por transferência bancária. Porém, esta conta não permite acesso a cartões, sendo uma ótima forma de começar a poupar para o futuro.

- **Conta BeFree**

É uma conta à ordem, também isenta de comissões e despesas de manutenção, com condições especiais destinado aos adolescentes e que permite a constituição de um

excelente instrumento de suporte à constituição de aplicações a prazo em nome do titular menor ou jovem.

É criada e destina a jovens dos 13 aos 17 anos, e a abertura pode ser feita pelos representantes legais do menor. Estes podem abrir a conta BeFree permitindo que os titulares possam acompanhar as contas e podem ser movimentadas a débito e a crédito na agência através transferência bancária, não permitido acesso a cheques e a partir dos 16 anos o titular que receba rendimentos provenientes do trabalho pode movimentar a conta através do Cartão Unplugged. Não se aplica montante mínimo de abertura.

Outro ponto relevante, é que o saldo integral desta conta é automaticamente transferido para uma conta SuperJovem desde o momento em que o seu titular completar 18 anos, e o(s) representante(s) legal(ais) deixam de poder movimentar a conta saldo depositado devendo o jovem dirigir-se à sua Agência do CA para atualizar as suas informações pessoais.

- **Conta SuperJovem**

Assim como as duas primeiras contas, esta conta também é uma conta à ordem isenta de comissões e despesas de manutenção e com vantagens para jovens de até 30 anos e com condições especiais que constitui um excelente instrumento de suporte à constituição de aplicações a prazo em nome do jovem.

Destina-se a pessoas singulares, associados ou não associados, residentes nacionais ou não, empresários em nome individual (ENI) e profissionais liberais desde que seja para fins pessoais.

Não se aplica qualquer tipo de montante mínimo para abertura desta conta e pode ser movimentada na agência, por meio transferência a crédito e débito, cheques, depósitos, levantamentos, cartão SuperJovem e do serviço on-line particulares.

Esta conta é automaticamente transferida para uma conta de Depósitos à Ordem Particulares a partir do momento em que o seu titular completar 31 anos, e se o jovem titular já estiver a trabalhar e pretender domiciliar o seu ordenado, esta conta permite-lhe, ainda, ter acesso a uma facilidade de descoberto.

- **Conta à Ordem**

É um dos produtos bancário mais utilizado. É um tipo de conta de depósito que oferece aos seus titulares maior facilidade de movimentação, gestão, consulta e tranquilidade para efetuar os seus pagamentos e que lhe permite acesso a diversos produtos e serviços. O valor que o titular deposita nesta conta encontra-se sempre disponível, isto é, o banco é obrigado a restituir a qualquer momento o montante que o cliente lhe confiou.

Esta conta possibilita ter acesso a uma facilidade de descoberto, bastando para isso que domicilie o seu salário ou dê uma ordem de transferência permanente.

- **Conta Completa**

É uma conta de depósitos à ordem que oferece uma maior liberdade de movimentações e gerência da conta no dia-dia. É uma conta remunerada por escalões e que possibilita ter acesso a uma facilidade de descoberto e destina-se a clientes particulares que auferam o ordenado ou remuneração mensal regular, que tenham idade superior a 18 anos, e não se aplica um montante mínimo.

Esta conta pode ser movimentada através de transferências bancárias, ordens de pagamentos, depósitos, cartões de créditos, cheques e serviços online disponibilizados pela caixa.

- **CA Conta Gestão**

É uma conta que oferece solução integrada de produtos e serviços bancários, que permite gerir o dia-a-dia de uma forma eficiente e automática. Disponibiliza uma conta de depósitos à ordem, Poupança Gestão onde pode aplicar, e remunerar com juros, o saldo excedente da sua conta à ordem, também caso seja desejado e aprovado comercialmente e em termos de risco, tem a possibilidade de aceder a um limite de crédito para gerir as suas necessidades líquidas denominadas de crédito Gestão.

Esta conta é destinada aos jovens com idade igual ou superior a 18 anos, com montante mínimo de abertura de 0,00€, e podendo ser movimentada por meio de serviços online, depósitos, transferências bancárias, e cheques.

- **Conta Especial Emigrante**

É uma conta de depósitos à ordem, com remuneração atrativa e que pode ser movimentada em euros ou moeda estrangeira, e permite o acesso a constituição de aplicações a prazo e assim como outros produtos e serviços com condições especiais, destinados a clientes particulares residentes no estrangeiro.

Esta conta permite o titular acompanhar, gerir e criar depósitos à ordem na CA online e em tempo real. Está disponível para clientes particulares, cidadãos portugueses com idade superior a 18 anos, que residem no estrangeiro na qualidade de emigrante, de acordo com a legislação em vigor. No entanto esta conta só pode ser co-titulada pelo cônjuge ou parceiro(a) em condições equivalentes, e/ou pelos filhos.

- **Conta Serviços Mínimos Bancários**

A conta de depósitos à ordem dá acesso a um conjunto essencial de produtos e serviços bancários a custos reduzidos, e ainda permite contratar um conjunto adicional de serviços e produtos sujeitos ao preçário em vigor.

É uma conta destinada a clientes particulares, ENI's ou Profissionais Liberais inclusive, residentes e não residentes que enquadrem nas condições exigidas pelo banco.

Esta conta pode ser movimentada através de depósitos, levantamentos, pagamentos, dos serviços online da CA, caixas automáticas no interior da UE, Balcão 24 e nas agências CA. O cliente ainda terá acesso a um cartão de débito Maestro por Titular e outras operações incluídas.

### **2.2.1.2. Depósitos a prazo**

Um depósito a prazo é um produto bancário em que os clientes depositam os seus recursos no banco sob determinadas condições e o banco por sua vez está obrigado a devolver ou restituir o capital dos clientes no final do prazo estipulado e com pagamento de uma remuneração, designada de juro.

- **Depósito a Prazo Normal**

É um produto de poupança/investimento sem risco destinado a clientes particulares, jovens menores, ENI ou Profissional Liberal, renovado automaticamente, que garante o capital investido e com possibilidade de ser renovado automaticamente. Este depósito a

prazo apresenta uma enorme flexibilidade de prazos opcionais, de 1 a 731 dias e o montante mínimo para abertura de conta é de 250,00€, podendo o titular ainda escolher se pretende capitalizar ou não os juros.

- **Depósitos a Médio e Longo Prazo de Taxa Fixa**

Essas contas, são contas de médio e longo prazo sem risco e com capital investido garantido, sendo que só permitem a mobilização do saldo no seu vencimento. Têm ainda a particularidade de permitir ao cliente receber em parcelas iguais os juros com uma periodicidade inferior à do prazo total da aplicação. Destina-se a clientes particulares, maiores de 18 anos, com um prazo que varia entre 3 a 8 anos, e o montante mínimo para abertura desta conta é de 1.250,00€ e não permitem reforços.

- **CA Aforro Crescente**

É uma conta de depósito com o prazo de 3 anos, com taxas de juros fixas, que atribui prémios de permanência anuais, sem risco, com garantia de capital investido e permite a mobilização antecipada total ou parcial de capital, a qualquer momento.

Esta conta exige para sua abertura um montante mínimo de 10.000€ e com possibilidade de renovação automaticamente pelo prazo igual ao da sua constituição, exceto se o cliente informar com antecedência que a pretende liquidar.

- **Depósito a Prazo Especial Emigrante**

É um depósito sem risco, com garantia de capital, pagamento de juros no final do contrato e com de prazos que variam entre 30, 90, 183 e 365 dias.

Destina-se a cidadãos portugueses com idade superior a 18 anos e o montante mínimo para abertura são apenas 250€, pelo prazo determinados pelo próprio cliente e com possibilidade de renovação automática.

### **2.2.1.3. Conta Poupança**

A conta poupança é um tipo de conta destinada a poupança, ou seja, é uma conta bancária destinada a clientes que desejam fazer crescer os seus fundos, onde estes vão depositando periodicamente um montante e que, ao de um determinado prazo, rende juros. Na conta poupança, assim como na conta do depósito a prazo, o cliente aplica ou

investe o fundo (dinheiro) tendo a opção de escolher o prazo desejado para receber os juros.

Este tipo de conta permite efetuar reforços, funcionando como uma espécie de mealheiro. Existe uma remuneração do dinheiro durante o tempo em que o mesmo fica na conta.

A CA oferece uma variedade de serviços para que deseja poupar e aumentar esta poupança.

- **Poupança Futuro**

É um tipo de conta de depósito à prazo, destinado aos jovens de 12 a 18 anos. É uma conta poupança com o prazo de 1 ano, com possibilidade de renovação automaticamente e com capitalização de juros.

Pode ser subscrita com apenas €25,00 e permite reforços, pontuais ou programados, sempre que o cliente desejar, com um montante mínimo de €10,00.

- **Poupança Habitação Jovem**

Esta conta também como a Poupança Futuro tem o prazo de 1 ano, sendo que é possível a sua renovação automaticamente por iguais períodos de tempo, que se for utilizada para os fins legalmente previstos, permite a obtenção de benefícios relacionados com a habitação para os jovens.

Destina-se a clientes particulares com pelo menos 30 anos, em que o montante mínimo de constituição é de €50,00, permitindo efetuar reforços, pontuais ou programados, com um mínimo de €25,00, sempre que o cliente desejar.

- **Poupança Máxima**

É uma conta poupança a 3 meses, renovável automaticamente por igual período de tempo e com opção de capitalização de juros trimestral. Destina-se a Clientes com idade superior a 18 anos (inclusive).

Poderá ser constituída com €125,00, sempre que o Cliente desejar, poderá fazer entregas pontuais (montante mínimo de €50,00) ou programadas (montante mínimo de €25,00).

- **Poupança Condomínio**

É um produto de poupança vocacionado para administrações de condomínios, destinado à constituição de um fundo comum de reserva para realização de obras de conservação e de beneficiação, nas partes comuns dos prédios em regime de propriedade horizontal.

O prazo desta conta é de 1 ano, renovável por igual período de tempo e com capitalização de juros. Esta poupança poderá ser constituída com €250,00 e poderão ser efetuados reforços a qualquer momento com um montante mínimo de €50,00.

- **Poupança Reforma**

É uma conta poupança de curto prazo, ou seja, o prazo varia de 6 meses a 1 ano, com possibilidade de renovação automática por igual período, em que os juros poderão ser capitalizados ou não consoante a preferência do cliente. Esta conta destina-se a clientes reformados, que afixam de um valor de pensão mensal que não exceda o valor equivalente a 3 vezes o salário mínimo nacional em vigor à data da constituição do produto e que não sejam titulares de nenhuma conta poupança reformados na Caixa ou em diferentes instituições de crédito, incluindo os emigrantes que afixam pensões de reforma pagas por países estrangeiros.

Uma das vantagens desta conta é que, permite a mobilização antecipada total ou parcial do saldo depositado, a qualquer momento, a um montante mínimo de mobilização de 50,00€, montante esta igual ao mínimo exigido para abertura da conta.

- **Poupança Emigrante**

É uma conta poupança a 6 meses, com opção de renovação por igual período de tempo e capitalização de juros. Os juros são pagos trimestral ou semestralmente. Destina-se a clientes Particulares, com idade superior a 18 anos, que sejam emigrantes portugueses, de acordo com legislação em vigor.

A conta poupança emigrante poderá ser constituída com 500€. Sempre que o cliente desejar, poderá efetuar reforços pontuais ou programados de qualquer montante que passarão a constituir o novo saldo na data da renovação.

### **2.2.2. Cartões**

Os cartões são um instrumento disponibilizados pelos bancos aos titulares através de um contrato, que permite aos seus titulares a realização diversas operações, tais como levantamento numerário, o pagamento de bens e serviços e a realização de transferências bancárias. Existem diversos tipos de cartões (crédito, de débito e mistos).

- **Cartões de Débito**

O cartão de débito é um cartão que está sempre associado a uma conta de depósito à ordem, que permite realizar operações de pagamentos de bens e serviços, transferências bancárias, consultas. É um dos meios de pagamento mais usado para movimentar a conta à ordem.

Sempre que o cliente efetuar um pagamento com o cartão, o saldo da conta de depósito à ordem a que está associado diminui no valor correspondente ao pagamento.

- **Cartões de Crédito**

O cartão de crédito é um tipo de cartão que tem associado um limite máximo de crédito (plafond) estabelecido previamente no contratado. Permite realizar pagamentos de bens e serviços, sendo que em alguns casos, permite também realizar operações de levantamento numerário a crédito e, frequentemente. Entretanto, estas operações diferentes do cartão de débito, não se refletem de imediato na conta de depósito à ordem, mas numa conta autónoma, designada conta-cartão.

No entanto, ao utilizar este cartão, o cliente está na prática a contratar um crédito. Este crédito é reembolsado mais tarde numa data previamente acordada entre o cliente e a instituição de crédito. Se nessa data o cliente não pagar a totalidade do montante em dívida ou pelo menos a percentagem a que é obrigado a pagar, fica sujeito ao pagamento de juros.

O titular do cartão pode fazer pagamentos ou levantamentos até ao limite máximo (plafond) acordado.

A CA dispõe de variedades de cartões de créditos, para diferentes finalidades e com taxas de juros acessíveis.

- **Cartão Dual ou Misto**

É um tipo de cartão que combina as funções de débito e de crédito, ou seja, este cartão permite ao seu titular realizar operações a débito ou a crédito. Com estes cartões o cliente pode efetuar operações com débito direto na sua conta de depósito à ordem, mas também movimentações a cartão, através da rede respetiva, incluindo realizações de operações de compras a crédito.

- **Cartão Contacto**

O cartão contacto reúne num só cartão as funções de débito e crédito.

Pode efetuar todas as transações no sistema Multibanco, movimentando diretamente a sua conta à ordem e ainda escolher qual a opção de pagamento que mais lhe convém quando o utilizar na função de crédito.

O cartão contacto foi o primeiro cartão em Portugal a substituir a utilização de banda magnética pela tecnologia chip, que visa tornar as operações mais seguras.

### 3. Análise de Risco de Crédito

Em qualquer parte do mundo, o bom funcionamento de uma economia exige o bom funcionamento dos sistemas que a compõem e um dos seus principais sistemas é o sistema financeiro. As instituições que compõem este sistema, têm como uma das suas funções primárias direcionar os fundos ou poupanças dos seus clientes para investimentos nos mercados financeiros, comprando e vendendo produtos financeiros. Assim, estas instituições asseguram um papel fundamental na intermediação entre os agentes económicos que, num dado momento, se podem assumir como excedentários e, noutros momentos, como deficitários em liquidez. Basicamente, o sistema financeiro é constituído por mercados (onde atuam os vários agentes económicos), instituições financeiras e órgãos reguladores do sistema.

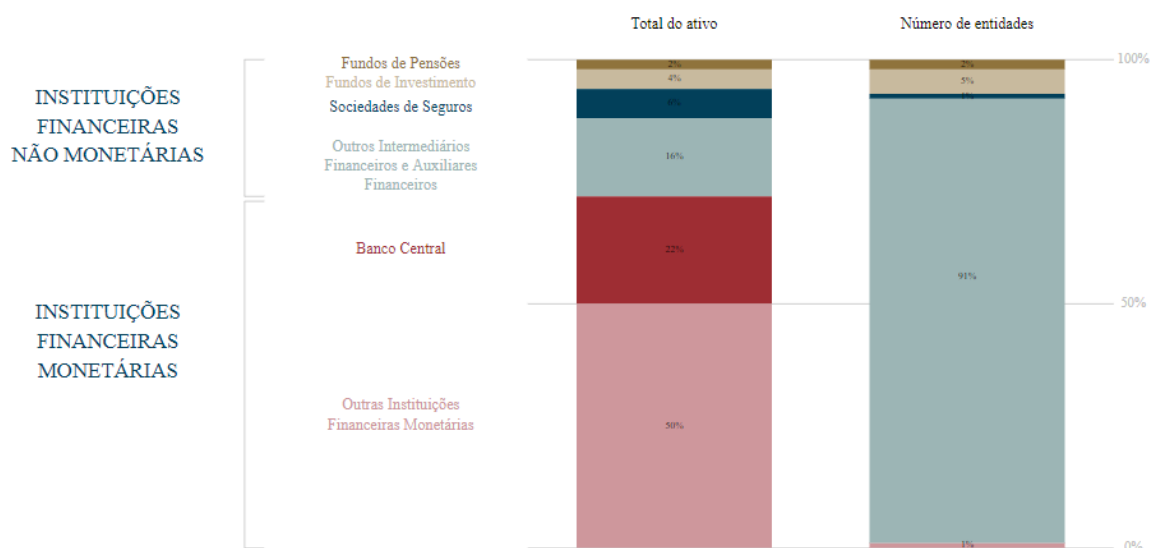
Segundo Allen e Gale (2001), os sistemas financeiros são de extrema importância para a aplicação de recursos no nosso modelo da economia atual. Eles direcionam as poupanças para o setor produtivo, dado que as instituições de crédito, entre outras, têm como uma das atividades principais receber fundos ou recursos (dinheiro) dos seus clientes para guardar, ou investir estes recursos nos setores produtivos com objetivo de aumentar os seus recursos tornando, deste modo, os seus clientes mais ricos e tirando algum proveito para eles mesmos.

Este sistema é igualmente importante para o desenvolvimento da economia, devido à frequente participação dos governos, pois estes são os principais tomadores de empréstimos ou credores, sobretudo em tempos de crise ou quando eles pretendem ou estão a realizar grandes projetos de infraestruturas. Mas a participação dos governos nesta área não se limita ao crédito, este também poupa e aplica grandes quantias dos seus fundos.

Em Portugal o sistema financeiro é composto por três pilares. O primeiro são as *Instituições de Crédito*, que de acordo com o BdP “são entidades cuja atividades consistem em receber depósitos ou outros fundos reembolsáveis do público e em conceder crédito por conta própria, de acordo o artigo 2.º-A, alínea w) do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF)”. De acordo com a mesma fonte, estas entidades podem ser classificadas em dois tipos diferentes. Uma delas são as entidades autorizadas a receber depósitos, que incluem os bancos, caixas económicas,

crédito central de crédito agrícola mútuo e as caixas de crédito agrícola, também chamados de instituições financeiras monetárias; e os outros são as instituições que não estando autorizadas a receber os depósitos, são designados de instituição financeira não monetária e englobam instituições financeiras de crédito e instituições de crédito hipotecário. Estas últimas, segundo o BdP são instituições de crédito que têm as suas atividades limitas à conceção, aquisição e alienação de créditos que são assegurados por hipotecas sobre os imóveis com finalidade de emitir obrigações hipotecárias. No entanto, os bancos são as principais instituições financeiras monetárias e a sua atividade engloba quase todas as citadas em cima.

**Figura 8: Setor Financeiro em Portugal**



**Fonte:** <https://bpstat.bportugal.pt/conteudos/publicacoes/1269>

Em Portugal segundo o BdP, as instituições financeiras monetárias são as mais importantes, apesar destas representarem apenas um pouco menos de 2% das entidades que constituem o setor e são responsáveis por dois terços do total de ativo de todo o setor financeiro, como é possível verificar na figura acima.

O segundo são *as sociedades financeiras*, que são entidades que têm com atividade principal o exercício de pelo menos uma das atividades permitidas pelos bancos, tendo que deixar de fora por obrigatoriedade qualquer atividade que inclua receber depósitos ou outros fundos reembolsáveis ao público. E o último, mas não menos importante são *as companhias de seguros*, estas entidades incluem as companhias cuja atividades consistem em fazer acordos com indivíduos, em que estes aceitam pagar um

determinado valor (também chamado de prémio) num determinado período e, em troca a companhia (seguradora) garante determinadas coberturas ou dá garantias de proteger o cliente em determinados casos, casos estes que são determinados na celebração do contrato.

Dentre todos estes pilares, as instituições bancárias (que fazem parte das instituições financeiras monetárias) dominam praticamente todo o sistema, pois na maioria das vezes representam ou controlam indiretamente as instituições e sociedades financeiras e o setor de seguros. Por outro lado, estas instituições continuam a desempenhar um papel de grande importância para o desenvolvimento da economia através da sua atividade de concessão de empréstimos a particulares e a empresas, no sentido de que esse empréstimo dá às empresas a possibilidade de criar ou dar continuidade das suas atividades, possibilitando a criação de novo empregos, contribuindo assim para o desenvolvimento económico.

Sabe-se que sempre que existam transações que incluem empréstimos (não importa a sua dimensão) é imprescindível que haja algum tipo de regras a seguir para evitar qualquer tipo de dissentimento e/ou ilegalidade futuro. Deste modo, e para proteger as partes envolvidas e garantido assim que as suas atividades sejam realizadas segundo as normas estabelecidas, estas instituições que compõem o sistema estão sujeitas a supervisão. A autoridade de supervisão do sistema financeiro português é da competência da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) (segmento financeiro), do BdP (segmento bancário) e da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (segmento segurador), de acordo com a figura que se segue.

**Figura 9:** Supervisão do Setor Financeiro em Portugal

**O Modelo de Supervisão Português**

<b>Autoridade de supervisão</b>	<b>Comissão do Mercado de Valores Mobiliários</b>	<b>Banco de Portugal</b>	<b>Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões</b>
<b>Âmbito de supervisão</b>	Mercados de valores mobiliários e instrumentos financeiros derivados de actividade dos agentes que neles actuam	Instituições de crédito e Sociedades financeiras	Actividade seguradora e resseguradora
<b>Segmento de mercado</b>	Financeiro	Bancário	Segurador
	<b>Supervisão Horizontal</b>	<b>Supervisão Vertical</b>	<b>Supervisão Vertical</b>

### 3.1. Risco

A importância do risco tem vindo a crescer cada vez mais com o passar dos anos para as instituições de crédito e principalmente os bancos, que têm como uma das principais atividades a concessão de crédito. Esta atividade é, efetivamente, a que os deixa mais exposto a risco. As crises financeiras globais (especialmente a crise financeira de 2008) têm destacado mais ainda a extrema importância de se identificar antecipadamente os bancos e/ou outras instituições financeiras de maior risco, de modo que se consiga encontrar formas eficientes e eficazes que permitam solucionar estes problemas a um custo menor e no menor tempo possível.

De acordo com alguns autores, como Altman e Saunders (1998), até há pouco tempo, a maioria das instituições financeiras baseavam-se mais nas análises com base subjetiva da pessoa que solicitava crédito para avaliar o risco que este podia trazer. Isto é, avaliavam o risco baseando-se nas características da pessoa, tais como a sua reputação, a sua condição financeira (se financeiramente é estável ou não, e a capacidade de esta aumentar a sua rendibilidade), a volatilidade dos ganhos e as suas garantias.

Entretanto, ao longo dos anos, as instituições financeiras têm estado a adotar sistemas com bases mais objetivas. Isto deve-se às recorrentes crises financeiras que acabam por influenciar as capacidades de os tomadores de empréstimos honrarem as suas obrigações perante as instituições financeiras.

Para o setor bancário, os riscos ocorrem quando um banco concede crédito ou empresta dinheiro levando em consideração que este valor possa não ser reembolsado na sua totalidade nem em parcelas. De acordo com Baselga-Pascual, Trujillo-Ponce e Cardone-Riportella (2015), uma das práticas mais criticadas no setor bancário tem sido a facilidade com que se concede empréstimos em tempos de crescimento económico, sabendo que estes empréstimos são considerados um importante fator de risco de crédito, mesmo sabendo-se que o risco é um elemento que está presente em todas as atividades da nossa vida quotidiana.

### 3.1.1. Conceito de Risco

Em termos gerais, o risco pode ser definido como a probabilidade de ocorrência de alguns eventos diferentes face ao que era esperado. Segundo Lieber e Lieber (2002), a origem do uso do termo *risco* tem sido objeto de diversas revisões e, talvez, o único consenso seja que a sua origem é incerta e muito antiga. Mas também, segundo eles, o risco é um perigo objetivo, existente que pode ser medido à margem do processo social e cultural.

Almeida (2014), define o risco como sendo a vulnerabilidade que caracteriza a probabilidade da perda que resulta do impacto de um evento perigoso ocorrido num determinado património.

Por outro lado, de acordo com a norma de ISO 73-2009, o risco é o efeito da incerteza na obtenção dos objetivos pretendidos (podem ter diferentes aspetos e podem ser aplicados em diferentes níveis). Este impacto pode ser positivo ou negativo.

Em finanças, o risco é entendido como o grau de incerteza ou uma possibilidade de perda financeira decorrente de uma decisão de investimento. Assim, o risco entende-se como possibilidade de ter um prejuízo financeiro. Os ativos com risco mais elevados têm maior probabilidade de prejuízo financeiro do que aquele que oferecem risco mais baixos. Desta forma, o risco pode ser entendido como incerteza ao se referir à possibilidade de retornos associada a um dado ativo.

No mercado financeiro assume-se, usualmente, que o risco é previsível ou, pelo menos, pode ser controlado, referindo-se, normalmente, à probabilidade de perda. De acordo com Smith e Merritt (2002, p. 5), o risco pode ou não acontecer, e não se saberá com certeza até que ele ocorra, ou seja, até que ele deixe de ser um risco. Entretanto, essa incerteza particular não pode ser eliminada. No entanto, muitas vezes pode-se reduzir a incerteza através de:

- ✓ familiarização com a probabilidade da sua ocorrência.
- ✓ compreender as consequências ou alternativas no caso de acontecer, e
- ✓ determinar o que o motiva, ou seja, os fatores que influenciam a sua extensão ou a probabilidade de acontecer.

### 3.1.2. Tipologia de Risco

Todas as empresas no decorrer das suas atividades deparam-se com situações que fogem ao seu controlo, situações estas que implicam incorrer em risco.

No setor bancário existem três tipos de riscos: os financeiros, os não financeiros e os outros (Amaral, 2015). *Risco financeiro* entende-se como o risco financeiro que está diretamente associado à atividade financeira. Enquanto o *risco não financeiro* se refere ao tipo de risco que resulta de circunstâncias não relacionadas à atividade financeira, como por exemplo: fatores sociais e políticos. Os outros riscos assumem-se como todos os não contemplados nos dois anteriores, mas ainda assim com relevância para a atividade bancária.

**Figura 10: Tipos de Risco na Atividade Bancária**

	Tipos de Risco	Subcategoria	Descrição
Riscos Financeiros	Crédito	Incumprimento	Risco de ativo ou empréstimo se tornar todo ou em parte irre recuperável no caso de default.
		Concentração	
		Colaterais	
	Mercado	Taxa de Juro	Risco associado a instrumentos financeiros transacionados em mercados próprios e/ou por transações em mercados de reduzida liquidez.
		Taxa de Câmbio	
		Preços/Commodities	
		Cotações Ações/Trading	
	Liquidez	Risco Imobiliário	Falta de liquidez para fazer face aos compromissos assumidos.
		Fluxos Caixa/ Mismatches	
	Riscos Não Financeiros	Operacional	Concentração
Fraude/Erros/Processos			
Tecnologias Informação			
Negócio/ Estratégia		Segurança/Ambiente	Alterações no mercado.
Reputação		Decisões/Estratégias	Perceção negativa da imagem.
Legal/ Compliance		Imagem Pública	Violação de regulamentos.
Pais/Soberano		Normas/Regras/ Jurídico	Risco de default de um Estado.
Fundo de Pensões	Perturbações Políticas	Contribuições não previstas.	
Outros	Solvência	Desvalorização do Fundo	Incapacidade de cobrir perdas.
	Contágio	Capital	Contaminação de agentes do setor.
	Sistémico	De Ativos	Propagar todo setor financeiro.
		Choque Financeiro	

Fonte: Amaral, 2015

O risco financeiro é classificado da seguinte forma: risco de crédito, risco de mercado e risco de liquidez.

a) **Risco de Crédito:** é o risco de perda que ocorre sempre que existe a possibilidade da outra parte não cumprir com as suas obrigações no futuro. Este risco decorre da dificuldade de reembolso dos clientes. A falta de devolução do empréstimo concedido acarreta a perda total ou parcial da dívida.

b) **Risco de Mercado:** refere-se ao risco associado à transação de instrumentos financeiros, nomeadamente, quando existe a possibilidade de oscilações nos valores desses ativos ao longo do período.

Este risco pode também ser entendido como a probabilidade de perda de uma empresa, associada a comportamentos adversos dos fatores macroeconómicos (inflação, taxa de juros e de cambio, indicadores de bolsas de valores, etc.).

c) **Risco de Liquidez:** a liquidez é definida como sendo à capacidade de converter ativos em dinheiro, ou seja, ela expressa a capacidade de satisfazer a procura por dinheiro.

O risco de liquidez ocorre quando não se pode transacionar com facilidade um determinado bem ou serviço pelo preço do mercado. Por outro lado, pode ser definido como a possibilidade de perdas decorrentes da escassez de recurso para cumprir com as obrigações no tempo afirmado, o que pode levar à sua liquidação antecipada.

O risco não financeiro é classificado da seguinte forma: risco operacional, risco de negócio/estratégia, risco de reputação, risco legal, risco de país e risco de fundo de pensões.

d) **Risco Operacional:** é a possibilidade de perda decorrente de processos, sistemas fracos e pessoas ou eventos externos. É o risco derivados de erros humanos com ou sem intenção, tecnológico e também afetados pelos efeitos ambientais, como desastres naturais.

O risco de perdas, como também é conhecido resulta de falhas ou inadequação de processos internos, pessoas, sistemas ou de eventos externos.

e) **Risco de negócio/estratégia:** Amaral (2015), define este risco como sendo aquele que resulta de toda e qualquer fator (interno ou externo) que podem prejudicar ou impossibilitar a continuidade e crescimento da atividade da instituição, isto é este risco deriva de má estratégia ou decisões para fazer face às alterações do mercado em que atua.

f) **Risco de reputação:** também conhecida como risco de imagem, decorre de uma percepção negativa da imagem pública da instituição, fundamentada ou não, por parte de clientes, fornecedores, analistas financeiros, colaboradores, investidores, órgãos de imprensa ou pela opinião pública em geral. Refere-se à perda que pode ocorrer devido à perda de confiança na instituição ou danos à sua reputação como resultado da falha nas suas atividades/operações ou do não cumprimento das normas legais em vigor. Este risco está diretamente ligado à qualidade do atendimento e dos produtos e serviços oferecidos, bem como à postura ética e profissional dos funcionários das organizações.

g) **Risco legal:** este risco envolve questões jurídicas, sobre a execução de processos judiciais, podendo causar perdas decorrentes de não cumprimento das leis, normas e regulamentos vigentes. As instituições de crédito podem estar expostas a riscos legais de várias maneiras. O risco legal refere-se à depreciação de contas a receber por violação de leis e normas, não determinação plena dos direitos e obrigações legais, e informações e documentos legais insuficientes ou incorretos.

h) **Risco de País (soberano):** é o risco de o governo de um país mudar a sua política ao ponto de interferir nos pagamentos a credores estrangeiros, por questões econômicas ou políticas. Esse risco geralmente está embutido na taxa de juros cobrada por empréstimos estrangeiros. No âmbito do mercado internacional, isto é, nas operações de crédito internacionais, ocorre quando existe a possibilidade de a pessoa ou instituição que recebe o empréstimo não cumprir com suas obrigações parcial ou totalmente em dia devido à estrutura econômica, social e política do país em que opera.

i) **Risco de Fundo de Pensões:** é o tipo de risco de que “resulta da desvalorização dos bens do Fundo de Pensões de benefício definido ou da redução dos respetivos retornos esperados, que impliquem a efetivação de contribuição de contribuições não previstas.” (Amaral, 2015).

Os outros riscos são os tipos de riscos que não sendo classificados como financeiro ou não financeiro, podem criar barreiras para as instituições, nomeadamente na gestão financeira dos mesmos. Assim sendo a minimização ou o controlo destes riscos são também fundamentais para o crescimento e continuação do negócio. São classificados da seguinte forma: risco de solvência, risco de contágio e risco sistémico.

j) **Risco de Solvência:** é o risco decorrente da possibilidade de a instituição não ter a capacidade de continuar, devido à inability de gerar capital para cumprir com as suas obrigações (Amaral, 2015).

k) **Risco de Contágio:** Amaral 2015, “é um efeito que se verifica quando acontece uma contaminação dos problemas de uma instituição para outras, decorrentes da natureza do sistema financeiro que possibilita inter-correlação entre as instituições bancárias”.

l) **Risco Sistémico:** é um risco a que todas as empresas e investidores estão expostos, visto que este afeta todo o mercado, criando consequências negativas na economia em geral e não se é diversificável, isto é, todos os ativos da carteira são vulneráveis a ele.

### 3.2. **Análise de Risco de Crédito**

Uma das principais atividades das instituições financeiras é a operação concessão de crédito. Neste sentido, é importante fazer uma análise de risco eficaz de modo a perceber se a pessoa está ou estará em condições de cumprir com as suas obrigações de pagamento de capital e juros.

Pode-se dizer que, atualmente, o crédito é um dos principais e mais utilizados, instrumentos financeiros. Desempenha um papel fundamental na economia atual, sendo até considerado por alguns autores, o motor da economia mundial e um fator decisivo para o desenvolvimento e crescimento económico.

O crédito pode ser entendido como um ato de ceder ou emprestar uma determinada quantia a uma empresa ou pessoa física, com a expectativa de receber na totalidade essa quantia de acordo com os termos estabelecidos e acordados e no período determinado.

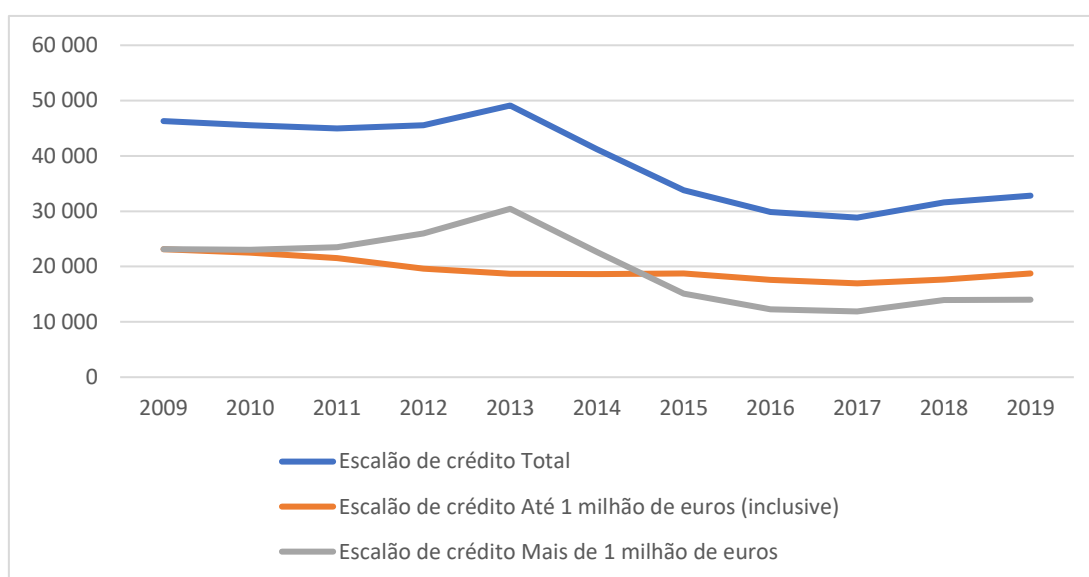
De acordo com o BdP, somente as instituições de crédito e determinadas organizações financeiras registadas na sua base de dados estão autorizadas a conceder crédito e, mesmo quando existir um intermediário de crédito, somente uma instituição com autorização pode conceder o crédito e o seu contrato é celebrado com a mesma instituição. Estes créditos cedidos ficam armazenados separadamente na base de dados CRC (Central de Responsabilidades de Crédito) administrado pelo BdP.

De acordo com Martins, M. (2010), o crédito é concedido a empresas e particulares para os mais variados fins. No contexto empresarial, o objetivo de conceder o crédito gira em torno de desenvolvimento de determinadas atividades, sob forma de financiamento ou investimento. Por outro lado, o crédito concedido aos particulares

destina-se ao consumo final (compra de bens e/ou serviços) com vista o aumento de bem-estar.

O crédito é também considerado um instrumento importante de desenvolvimento organizacional e económico. Por exemplo, o crédito é utilizado como uma forma de financiamento para organizações que querem aumentar a sua produtividade ou expandir os seus negócios, e não dispõem de recurso necessários ou suficientes para tal, como é possível observar no gráfico abaixo.

**Gráfico 1:** Total de montantes de créditos concedidos às empresas em Portugal - 2010-2019 (Euro – Milhões)



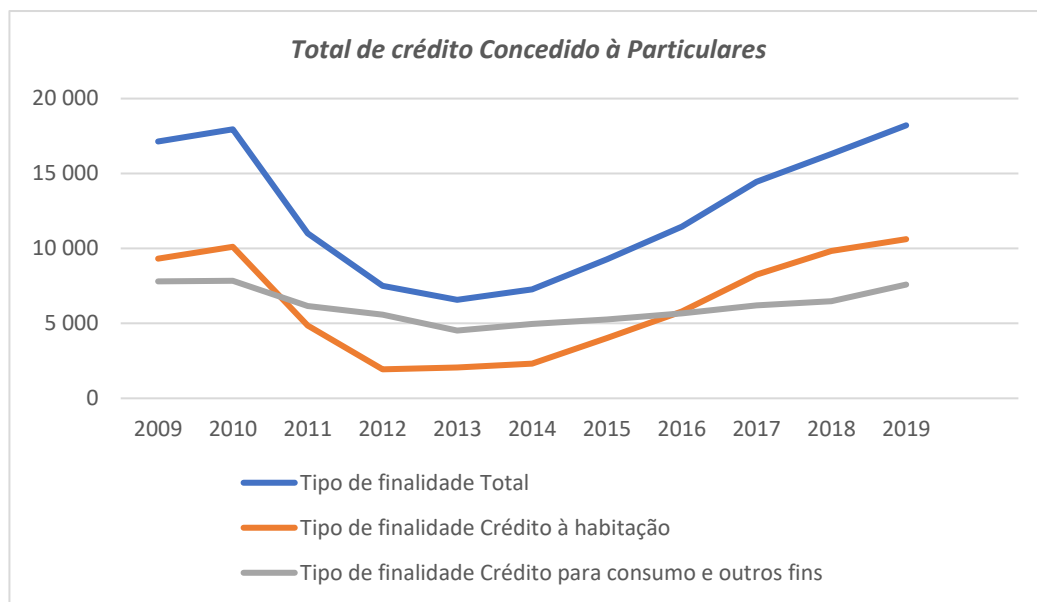
**Fonte:** PORDATA, <https://www.pordata.pt/DB/Portugal/Ambiente+de+Consulta/Gr%C3%A1fico>

O gráfico 1, apresenta dados de créditos concedidos às empresas entre os anos 2010 a 2019. Pode verificar-se que, no decorrer deste tempo, houve várias oscilações nos valores, contudo o ano de 2013 foi o ano em que foi concedido mais crédito. O total de crédito concedido neste ano foi de quase 50 milhões de euros. Logo após este acontecimento verificou-se uma queda acentuada. Esta queda continuou por pelo menos 4 anos e foi só no início do primeiro trimestre de 2017 que os valores começaram a aumentar e seguiu, apresentando melhorias nos montantes cedidos até 2019, o que levava a crer que a tendência seria de continuar a crescer.

Os montantes de créditos concedidos a particulares para o mesmo período, podem visualizar-se no gráfico seguinte. Assim, De 2009 até 2010, vê-se que o montante concedido aumento quase 5%, e a partir do ano 2010 verifica-se uma descida acentuada

que continuou por 3 anos, sendo que no último trimestre de 2013 começou-se a verificar melhoria e os anos seguinte seguiram o mesmo caminho, como é possível observar no gráfico abaixo.

**Gráfico 2:** Montantes de créditos concedidos a particulares em Portugal: total e por tipo de finalidade - 2010-2019 (Euro – Milhões)



**Fonte:** PORDATA. <https://www.pordata.pt/DB/Portugal/Ambiente+de+Consulta/Gr%C3%A1fico>

Um contrato de crédito, segundo o BdP, entende-se como um acordo através da qual um credor ou mutuante empresta uma parte do seu património a uma pessoa que precisa. No entanto, a segunda parte fica obrigado a honrar o acordo no momento e tempo afirmado. Este acordo é preparado e apresentado pelo credor, e a sua celebração depende de as duas partes aceitarem ou não as condições.

Antes da formalização de qualquer contrato de crédito, ao cliente deve ser entregue a chamada Ficha de Informação Normalizada (FIN), que é um documento onde consta toda a informação sobre o contrato, de modo a que este tenha conhecimento sobre o tipo de crédito; identificação do credor; montante total do crédito e condições de utilização; prazo do contrato; taxas e as condições aplicáveis a estas taxas ou quaisquer outros índices ou taxas de juro de referência, assim como informação de quaisquer outras taxas aplicáveis; TAEG (Taxa Anual de Encargos Efetiva Global) e o montante total imputado ao consumidor, em que indique todos os cálculos/elementos utilizados para o cálculos desta taxa; periodicidade, montante e tipo de pagamentos a efetuar pelo cliente; os encargos ou outros custos relativos às contas bancárias a utilizar para o pagamento e

utilização do crédito; os custos notariais da celebração do contrato; eventuais contratos acessórios associados ao contrato de crédito, como por exemplo os contratos de seguros de vida; garantias associadas ao crédito, caso sejam exigidos; taxa de juro de mora e encargos em caso de incumprimento; consequências em caso de incumprimento no pagamento do crédito; direitos e existências do cliente de livre revogação, direito de reembolso antecipado do crédito, assim como informações sobre as comissões de reembolso antecipado e a forma de o determinar; informação do resultado da consulta de uma base de dados para verificação a capacidade do cliente cumprir os seus compromissos no prazo determinado; direito do cliente obter cópia da minuta do contrato de crédito; e finalmente o período durante o qual o cliente permanece vinculado pelo crédito.

Ao conceder o empréstimo as instituições de crédito normalmente têm a expectativa de receber de volta a totalidade ou, pelo menos, uma parte do recurso cedido. Não obstante, ao crédito está associado um determinado nível de risco, dado que o cliente pode não conseguir cumprir com as suas obrigações. Este tipo de risco designa-se por risco de crédito.

O risco de crédito é o risco que ocorre quando o cliente não tem a capacidade de cumprir com as suas obrigações, isto é, a entidade disponibiliza um determinado valor mediante a promessa de pagamento (total ou pelo menos uma parte) deste mesmo valor nas datas acordadas. Segundo Mósca (2011), este é o tipo de risco associado à possibilidade de uma instituição financeira incorrer em perdas resultantes do incumprimento ou incapacidade de o cliente cumprir com as obrigações contratuais nas respetivas operações de crédito.

Este tipo de risco está intimamente associado aos fatores internos e externos à outra parte que podem prejudicar o cumprimento de obrigações, dependendo do tipo de cliente, produtos e serviços oferecidos, o montante e todos os envolvidos. Como uma forma de compensar e/ou para se proteger de uma possível perda, as duas partes acordam e determinam uma taxa de juro, podendo esta taxa ser fixa ou variável dependendo do acordo estabelecido.

Daí a importância da análise de risco de crédito. Uma vez que, através desta análise a instituição pode prever ou antecipar a possibilidade de o tomador do crédito

cumprir ou não com as suas obrigações, e do mesmo modo ajuda o analista a encontrar formas de reduzir os riscos e prevenir a instituição de consequências mais graves.

De acordo com Castro (2013), a análise de risco de crédito é fundamental para a economia como um todo, pois ela pode fornecer sinais de alarme quando o setor financeiro se torna mais vulnerável, e isso pode ajudar as autoridades reguladoras a tomar medidas para prevenir uma possível crise.

A análise de risco faz parte da primeira fase do ciclo de vida da operação de crédito e é uma ferramenta usada para poder identificar, mensurar, monitorar e ajudar a administrar de um modo mais eficaz os riscos inerentes aos diversos investimentos.

A análise de risco é um processo que permite compreender a natureza do risco e determinar o seu nível. Esta análise fornece a base para a avaliação de riscos e para as decisões sobre como os riscos devem ser tratados. Compreende uma aplicação de técnicas subjetivas (caráter e a capacidade), financeiras e estatísticas para avaliar a capacidade de pagamento do mutuário de recursos, que é o proponente ao crédito (Santos e Famá, 2007). Assim, as instituições de financeiras ao executar a análise de uma proposta de crédito, geralmente costumam fazer dois tipos de análises, uma subjetiva e outra objetiva. A primeira conhecida como análise tradicional ou clássica e a segunda, mais objetiva que assenta nos modelos de *Rating* e *Scoring*.

A análise subjetiva, envolve o julgamento dos analistas na avaliação dos clientes e tem como foco principal os critérios imensuráveis, isto é, o caráter e a capacidade de o tomador de recurso liquidar as suas dívidas.

Geralmente o objetivo de análise de risco é efetuada para determinar, se no caso de se conceder um crédito a um cliente e por algum motivo a operação não correr de modo desejado, qual a probabilidade deste cliente cumprir com as suas obrigações, ou seja, é um processo executado para tentar compreender a capacidade de um tomador de crédito liquidar a sua dívida.

Há muito tempo que se vem tentando e estudando para entender qual a melhor forma de efetuar análise de risco com maior eficiência e eficácia, e com a evolução tecnológicas surgiram várias oportunidades, o que permitiu criar modelos ou programas mais sofisticados e eficazes para a realização de análise de risco, tornando o processo

menos demorado e com os custos mais reduzidos. Também estes novos modelos ou programas ajudam o analista a ter uma visão mais clara e objetiva sobre o tipo e nível de risco que poderá a instituição enfrentar, assim como prevenir e tratá-los.

Atualmente, a análise de risco é feita utilizando programas considerados mais objetivos. Os modelos mais usados e conhecidos são: os modelos de *rating* e de *scoring*. O que não quer dizer que os modelos clássicos não sejam utilizados, muito pelo contrário, isto é, são usados em conjunto, um complementando ao outro o que permite ter uma maior eficácia. Também conhecidos como modelos de avaliação automática (*rating* e *scoring*) são usados para clientes particulares, empresas e até para países. O que torna indispensável a descrição de cada um deles (Santos e Famá, 2007).

Estes dois modelos, individualmente cada uma acrescentou melhorias significativas no que concerne ao domínio de gestão de risco e ao processo de análise de risco.

### **3.2.1. Análise Tradicional ou Clássica**

A análise tradicional ou clássica, de índole subjetiva, envolve o julgamento dos analistas na avaliação dos seus clientes de acordo com qualitativos.

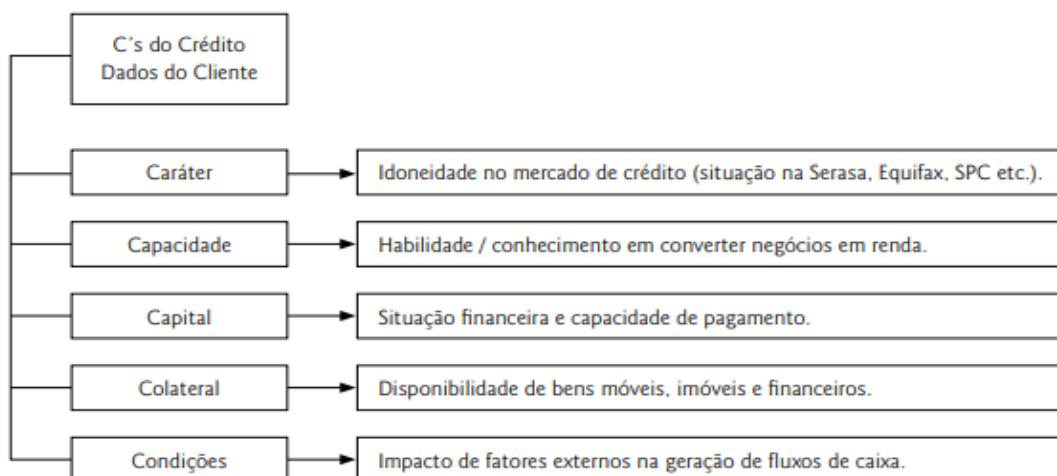
O processo deve constar na base de dados e indicar o nome do analista, identidade do cliente e uma curta descrição do cliente, a deliberação e o motivo da decisão seja ela qual for. Por outro lado, para uma análise objetiva os analistas geralmente focam-se nos aspetos mais concretos, como o capital e as condições financeiras do mutuário.

Para conceder crédito a particulares geralmente são feitas análises através de diversos fatores, nomeadamente os 5 C's: carácter, capacidade, capital, colateral e condições.

- **Carácter:** refere-se à análise que se faz para saber a intenção de o cliente pagar a sua dívida. Para ajudar na sua decisão, o analista deve levar em conta a situação do cadastro do cliente, podendo até recorrer a bases de dados do BdP para aceder e verificar a informação do cliente, concretamente os seus créditos passados, assim com a sua relação passada com as instituições financeiras. Este fator (carácter) é um dos mais importante e considerados por alguns autores como sendo um fator eliminatório e insubstituível no processo de análise.

- **Capacidade:** este processo está relacionado à habilidade do cliente em conseguir meios para liquidar a sua dívida. Autores como Gonçalves, Gouvêa e Montovani (2012), consideram este como sendo o aspecto mais subjetivo do risco, pois depende mais da percepção do analista do que das informações do cadastro. Tratando-se de um grupo a análise gira em torno da capacidade ou competência de administrar o negócio.
- **Capital:** refere-se à situação financeira do cliente. O avaliador ao fazer a análise deve levar em conta o rendimento, o investimento nalguma organização e o património de modo a poder compreender se o cliente tem meios para fazer face as suas obrigações.
- **Colateral:** segundo Santos e Famá (2007), este se refere a disponibilidade de bens moveis, imoveis e financeiros. Querendo dizer com isso que, são as garantias dadas pelos clientes em troca da concessão de crédito. É importante entender que para as instituições de créditos ou bancos quanto maiores forem as garantias (diversos bens, avalistas e fiadores) maiores são a possibilidade de receber o valor cedido.
- **Condições:** de modo entender a situação micro e macroeconómica em que o individuo esta inserido e se este será capaz de quitar as suas dividas. Dos 5 C's este é o único que se considera que esta fora do controlo do analista, pois para este é necessário levar em consideração não só os fatores internos, mas também todos os fatores externos considerados relevantes e que podem afetar o sistema financeiro.

**Figura 11: 5 C's de Crédito**



**Fonte:** Santos & Famá (2007)

A análise de risco de crédito consiste num processo minucioso e demorado. Este processo começa desde a análise dos documentos apresentados pela pessoa ou empresa que pretende pedir crédito, e vai até à análise da sua situação financeira das mesmas. Analisa-se a situação legal dos particulares, das empresas e dos seus proprietários, e os seus rendimentos e despesas. Ainda, para as empresas, verifica-se o contrato social, a declaração de rendimento da empresa e dos sócios.

### **3.2.2. Modelo *Credit Rating***

O modelo de *Credit Rating* é um modelo usado para fazer avaliação de clientes Empresa e ENI e países (neste caso, análise do risco de país ou soberano) que emitem dívida. É um modelo que surgiu devido à crescente dificuldade de obtenção de informações sobre o risco, fazendo com que o seu principal objetivo seja a minimização dos riscos de crédito, que embora possam ser controlados e reduzidos não podem ser totalmente eliminados.

O *Rating* é uma avaliação de risco, que consiste em fazer uma classificação do risco de crédito de uma instituição ou sua dívida, sendo que esta classificação é determinada por uma empresa ou agência especializada, que oferece serviços de análise assentes em operações independentes, objetivos e transparentes.

Os critérios de classificação variam, dependo da instituição que fornece a classificação. A sua notação corresponde a uma classificação fundamentada numa análise qualitativa e quantitativa das informações e de todos os fatores que possam afetar ou afetam o risco da instituição.

De acordo com a Companhia Portuguesa de Rating (ARC), o *rating* é uma opinião independente, prospetiva e neutra sobre a capacidade de uma instituição cumprir os seus compromissos financeiros, no momento determinado. Como vantagens, o *rating* reduz o prémio de risco ou as garantias requeridas pelos investidores, oferecendo uma melhor compreensão dos riscos; pode ser aceite por credores como um equivalente para as garantias bancárias e/ou até reduzir os custos das suas despesas provenientes destas garantias; também é considerado um instrumento importante para a negociação com os bancos; diminui os requisitos de ponderador das necessidades de capitais próprios dos bancos que utilizam o método padrão; e por último ele aumenta a confiança dos clientes nas empresas, facilitando deste modo a obtenção do crédito junto aos outros investidores.

Por outro lado, o *rating* apresenta algumas desvantagens tais como: se feita de modo incorreto pode prejudicar a imagem da empresa na sociedade, o que torna difícil obtenção crédito ou financiamento pela mesma; pode afetar a credibilidade da empresa quando as situações de incumprimento não são apontadas; e prejudica empresas ou países que não o façam.

Embora seja um modelo automático, ao realizar uma operação de *rating* todo o processo é feito pelo analista, sendo que a notação é atribuída levando em consideração todos os parâmetros, tanto quantitativos (como análise de balanço patrimonial, ativo, passivo, fluxo de caixa e projeções estatísticas), quanto qualitativos (como ambiente externo, setor da empresa, legislação, questões jurídicas e percepções sobre o emissor e seus processos).

De acordo com Brito, Neto & Corrar (2009), os *ratings* são revistos periodicamente, e estas revisões são feitas em períodos determinados a priori, sendo que também podem ser realizadas sempre que surgirem informações consideradas importantes e que possam afetar ou alterar a qualidade do crédito da instituição.

Tal como referido anteriormente, cada agência tem os seus próprios critérios ou métodos de classificar/medir o risco e quanto maior for a possibilidade de incumprimento do cliente particular, da empresa ou do país avaliado, pior é a sua classificação ou pontuação. Normalmente existe uma regra geral, que é o esquema de escala A, B, C e D, que é utilizada pelas principais agências de *rating* do mundo. Para a *Standard & Poor's* e a *Fitch*, a melhor escala ou pontuação é AAA (que significa que a capacidade de honrar o compromisso é extremamente elevado) e a pior é D (significa que o risco de incumprimento é extremamente elevado), enquanto para outras agências como a *Moody's*, a melhor classificação é Aaa; e a pior é C, tal como apresentado na figura abaixo.

**Figura 12: Classificações de *Rating* a longo prazo**

Rating de Emissões de Longo Prazo				
	Moody's	Fitch	Standard & Poor's	Descrição
Investment Grade	Aaa	AAA	AAA	Prime
	Aa1	AA+	AA+	Alto grau de qualidade de crédito
	Aa2	AA	AA	
	Aa3	AA-	AA-	
	A1	A+	A+	
	A2	A	A	
	A3	A-	A-	
	Baa1	BBB+	BBB+	Médio grau de qualidade de crédito
	Baa2	BBB+	BBB+	
Baa3	BBB-	BBB-		
Speculative Grade	Ba1	BB+	BB+	Grau especulativo
	Ba2	BB	BB	
	Ba3	BB-	BB-	
	B1	B+	B+	Grau altamente especulativo
	B2	B	B	
	B3	B-	B-	
"Junk bonds"	Caa1	CCC+	CCC+	Riscos substanciais
	Caa2	CCC	CCC	
	Caa3	CCC-	CCC-	
	Ca	CC	CC	Default
	C	C	C	
		D	D	

Fonte: <http://clubedefinancas.com.br/materias/credit-rating/>

### 3.2.3. Modelo *Credit Scoring*

O *credit scoring* é um tipo de ferramenta virado para análise de risco de crédito a clientes particulares, no caso do crédito pessoal, do crédito à habitação, do crédito a ENI (atividade ou investimento) e dos cartões de crédito. Trata-se de um modelo que consiste em identificar e determinar certos elementos-chave que podem afetar ou influenciar o incumprimento dos clientes, permitindo a classificação dos mesmos em grupos distintos (bons, maus, etc.) e, como consequência, a decisão sobre a aceitação ou não do crédito em análise.

Segundo Semedo (2010), *credit scoring* é uma técnica estatística utilizada para combinar diversas características financeiras (tanto da empresa quanto do proprietário da empresa) para formar uma única pontuação para realizar uma avaliação de capacidade de o devedor cumprir com as suas obrigações. Baseiam-se em aspetos padronizados e de

separação de características que permitem avaliar e distinguir os créditos e clientes, gerando uma pontuação (score) que representa o risco da perda.

De acordo com Gonçalves *et al.* (2012), existem sete passos importantes para se contruir um modelo *credit scoring*. O primeiro deles (1) é o levantamento de dados históricos de cliente, isto é, fazer uma análise do comportamento e da relação anterior do cliente com as instituições de crédito; (2) o passo seguinte passa pela classificação dos mesmos com foco no seu comportamento padrão e definir os tipos de clientes; (3) depois é importante selecionar as amostras de tipos de clientes, (4) fazer uma análise descritiva de cada elemento utilizando modelo seguindo os critérios definidos, (5) escolher e aplicar a técnica que será utilizada para fazer a análise; (6) definir as metodologias de comparação dos modelos e por último (7) escolher e aplicar o melhor ou o modelo mais adequado.

O *Credit Scoring* é uma ferramenta usada pelas instituições de crédito para medir ou determinar os riscos de crédito ao conceder o empréstimo, através de análise dos documentos, dados históricos cliente ou pessoa que está a pedir o crédito. Geralmente analisa-se se existe o incumprimento dos clientes e com que frequência acontecem. A sua classificação é baseada numa escala numérica, na medida em que as características do cliente se pontuam, em que quanto maior for a pontuação, menor é o risco e vai aumentando à medida que o risco diminui.

*Credit Scoring* refere-se a um processo que determina a possibilidade de um cliente com uma determinada característica, pertencer ou não a um grupo de clientes que possuem características consideradas desejáveis ou não, o que pode influenciar a decisão de analista em relação a concessão ou não do crédito (Neto & Carmona, 2004). É um sistema encontrado ou utilizado em todos os tipos de análises de crédito. Têm como vantagens, a utilização não apenas de dados históricos, (1) mas também dos dados atuais para definir as características dos clientes e determinar qual seria o comportamento destes no futuro caso que lhes seja concedido o crédito; (2) com utilização adequada do sistema pode-se até eliminar as práticas discriminatórias nos créditos; (3) são extremamente simples, de fácil instalação e interpretação; (4) e tendem a ser relativamente inexpressivos. Enquanto como desvantagens, pode referir-se: (1) desgastar-se com o tempo se a amostra aplicada for diferente ao da amostra original (usado para construir os modelos); (2) os custos de desenvolvimento são muito elevados, são modelos

perfeccionistas, isto é, não permitem críticas dos seus resultados; (3) e a falta de informações relevante pode causar falhas nos resultados e uma interpretação errada.

É utilizada para compreender se o cliente tem a possibilidade de incumprimento parcial ou total das suas obrigações. A sua utilização é bastante fácil e simples, é somente necessário registar ou criar um conjunto de parâmetros de avaliação sobre os clientes (os dados pessoais e os rendimentos mensais, os protestos, ações judiciais ou outras dívidas em aberto, no caso das empresas documentos contábeis) e levando tudo isso em conta verificar se a pontuação final é a desejável ou não ou se permite aprovar a concessão ou não do montante solicitado.

Segundo Cantón, Rubio e Blasco (2010), esses modelos de classificação são utilizados para ter mais informações acerca dos diversos aspetos dos clientes, tais como: o comportamento financeiro destes em relação aos produtos solicitados e os incumprimentos; a relação entre risco e rentabilidade, este modelo fornece ainda informações sobre o prémio de risco, a sua volatilidade e diversificação; o custo da operação, uma vez que a agilização dos processos no seu todo permite ter redução no processo dos custos na operação de concessão de crédito.

#### **3.2.4. Processo de Concessão de Crédito na CCAM**

De acordo com a norma de concessão de crédito, na CCAM o processo da concessão de crédito inicia com criação de uma proposta através do sistema PROFILE (que é um sistema usado para criar perfis dos clientes e também permite fazer consultas sobre o cliente). Todo o processo de concessão de crédito realizada na CCAM consiste em 5 passos principais, segundo as suas Normas Internas, e que são: (1) preparar a proposta de crédito, (2) análise de toda a situação financeira e o histórico da relação bancária do requerente, decisões sobre a proposta, (3) formalização do contrato, (4) apresentação de garantias, (5) concessão do crédito.

Preparar a proposta de crédito, que é o primeiro passo e da responsabilidade do Departamento comercial. Consiste em fornecer informações relevante ao cliente, ou potencial cliente, para que a elaboração da proposta seja devidamente fundamentada. Este processo de elaboração da proposta deve ser cautelosamente realizado para evitar erros futuros, pois é o pontapé de saída (usada como base em todo o processo) e qualquer descuido pode prejudicar a aprovação ou ainda pior, pode causar mais prejuízos para

instituição caso o crédito seja aprovado. Esta fase engloba todo o processo de informar e recolher toda a informação necessária para o processo de concessão de crédito.

Depois da elaboração da proposta ser devidamente fundamentada, o processo segue para o Departamento de Análise e Recuperação de Crédito (DARC), onde são avaliados os riscos, ou seja, nesta etapa faz-se uma análise de toda a situação financeira e o histórico da relação bancária do requerente para verificar a sua capacidade de cumprimento das obrigações. O próximo passo consiste em tomar as decisões sobre a proposta. A decisão tomada nesta fase depende do tipo e montante do empréstimo pedido, tendo como objetivo a harmonização dos departamentos que tomam decisões. A instituição define e assume um grau de risco, quer para o cliente, quer para a operação. Caso seja aceite segue-se para a formalização do contrato e para se garantir ou evitar futura perdas financeiras futuras é requerida ao emprestador a apresentação de garantias com finalidade de dar cobertura ao risco que a instituição está a assumir.

E por último, depois de realizada toda a operação o processo vai de volta ao Departamento Comercial que por sua vez envia o processo para a Área de Processamento e Suporte, onde se verifica se está tudo feito segundo as normas. Faz-se de seguida o processamento da operação de crédito, sendo posteriormente enviado para o DARC, que é responsável pelo arquivamento das operações. Por fim, o cliente é informado sobre a situação do crédito.

### **3.2.5. Análise de Risco de Crédito na CCAMA**

É obrigatória a realização de uma análise de risco a todo e qualquer tipo de crédito concedido na CA, deste modo a decisão do analista tem uma base mais fundamentada, é mais objetiva e conseqüentemente mais transparente. As operações de análise de risco realizadas no CCAM ACNRMS são executadas segundo as Normas de Concessão de Crédito, um documento emitido pela Caixa Central a todas as caixas contendo um conjunto de regras, princípios e políticas a seguir no processo de concessão de crédito. Não obstante, a decisão de concessão, ou não, do crédito compete a cada caixa (neste caso, a CCAM ACNRMS) e o exercício de poderes são assegurados operacionalmente pelos órgãos de decisão que também são definidos na Norma de Concessão de Crédito, nomeadamente pelos Conselhos de Crédito N1, N2, N3, N4 e N5 (regulamento dos órgãos de decisão do crédito, 2020-p2). Os N's são os níveis de decisões, isto é, as decisões de

concessão, ou não, de crédito são tomadas em diferentes níveis dependendo do tipo e montante do crédito requisitado.

Os Conselhos de Crédito, são os elementos que constituem estes níveis e são os principais tomadores de decisões em relação a análise de risco crédito. No quadro abaixo descreve-se como são compostos os níveis de conselhos de crédito e quantas assinaturas são necessárias em cada nível. Este órgão tem a obrigação de utilizar para todos os clientes e produtos os modelos de apoio (*scoring*, *rating* e IGNIOS: que é uma empresa especialista em soluções integradas e personalizadas de gestão de risco, sendo a única empresa do mercado a oferecer um serviço abrangente a todo o ciclo de negócios das empresas, de maneira integrada) de análise de risco criados e/ou contratados de modo a fundamentar ou reforçar a base para sua decisão no processo de análise de risco, sendo que os resultados obtidos a partir dos modelos têm a obrigatoriedade de constar no documento de suporte de análise.

**Quadro 1: Composição dos Órgãos de Decisão de Crédito**

	<i>Nível 0</i>	<i>Nível 1</i>	<i>Nível 2</i>	<i>Nível 3</i>	<i>Nível 4</i>	<i>Nível 5</i>
<b>Composição</b>	Modelos de Risco	Coord. de Agência e Gestor/Assistente de cliente	Coordenador de Agência e Coordenador Comercial	Coord. Comercial e Coord. de Anal. e Recup. de Crédito	1 membro do C.Adm., Coord. Comercial, Coord. de Anal. e Recup. de Crédito	Conselho de Administração
<b>Mínimo de assinaturas</b>	NA	2	2	2	2	2

**Fonte:** documentos internos da CCAM ACNRMS

A análise de risco de crédito começa na *preparação da proposta de crédito*, que é a etapa em que se estabelece o primeiro contato com o cliente ou potencial cliente. Sendo da responsabilidade do Departamento Comercial, os colaboradores ou elementos integrantes deste departamento têm a responsabilidade de esclarecer e fornecer, no momento certo e de modo mais claro e correto possível, ao cliente, todas as informações

relevantes, assim como os documentos necessários e indispensáveis para dar início ao processo. No entanto, a este departamento também compete a tomada de decisões de N1 e N2 sem que precise passar a proposta para outro departamento (Departamento de Análise e Recuperação), desde que seja feita uma análise seguindo as regras e sem ultrapassar os limites da sua competência.

De acordo com estas normas, no processo de análise ao utilizar o modelo *rating*, a atribuição de pontuação a clientes Empresas é de responsabilidade do Departamento de Análise e Recuperação do Crédito ou do Departamento Comercial, sendo a sua decisão regida pelos princípios de uma classificação prévia do cliente através de atribuição de um grau de risco, assim como quando aplicável à fixação de limites de crédito com exceção dos clientes que não estão propensos a atribuição da pontuação, um fato que deve constar no parecer de risco. A revisão é efetuada anualmente. No que concerne a utilização do modelo *scoring*, os níveis de risco são determinados através de uma classificação do risco estimado de uma operação de crédito, sendo que a sua varia dependendo do cliente. A pontuação atribuída por este modelo atribuída pelo modelo pode variar entre 1 (melhor pontuação, ou seja, nível de cumprimento elevado) e 8 (considerada pior pontuação, isto é, a probabilidade de incumprimento muito alto).

Numa operação de análise de risco de crédito para empresas, no geral, faz-se uma análise de toda a situação da económico-financeira empresa e dos respetivos proprietários e para particulares a sua atividade ou situação financeira e relacionamento bancário passado de modo a compreender em situação estão os clientes. Para analisar a situação económico-financeira (balanços, demonstrações dos resultados, etc.) dos clientes empresas, a CCAM ACNRMS recorre à Central de Balanço, que é uma plataforma de apoio onde constam ou estão carregados as Demonstrações de Resultados (DR) e Balanços das empresas que são documentos indispensáveis para análise de risco de crédito para empresas.

Após efetuada toda a análise necessária emite-se um parecer, devendo ser levadas em conta as seguintes informações (Norma Ref.<sup>a</sup> CCRED\_CCAM, 2020- pp. 18):

- Análise da LTV, que mostra a relação do valor que o cliente gera ou pode gerar para empresa durante o tempo medio que ele permanece nela;

- Análise da posição do proponente, avaliar a situação profissional, os rendimentos e encargos e a movimentação ou atividade da conta;
- Análise da posição do segundo proponente e aos fiadores caso existam;
- Verificar ou calcular o nível do *scoring* ou *rating*
- Analisar a finalidade do crédito, como por exemplo, se for para um projeto, efetuar a analisar a viabilidade ou qualidade;
- A capacidade de cumprir as obrigações determinadas no contrato de crédito;
- As informações obtidas no Central de Responsabilidades de BP, base de dados onde estão toda a informação sobre a situação do cliente;
- As garantias dadas pelo cliente e caso existem os terceiros, de modo a poder minimizar os riscos;
- Históricos da empresa e/ou dos respetivos proprietários; e
- Uma conclusão bem fundamentada.

Depois de efetuada toda a análise da proposta, o analista procede à preparação e emissão do parecer de risco dentro das suas competências de volta ao Departamento Comercial e esta em conjunto com este parecer, também prepara e emite o seu parecer independente aos órgãos competentes para tomada de decisões.

### **3.2.6. Principais Tipos de Créditos Sujeitos a Análise**

As pessoas normalmente pedem empréstimos para diferentes fins, e dependendo do tipo de crédito requerido é necessário fazer uma análise de risco para compreender a o tipo de risco que vai enfrentar. Segundo o *Relatório e Contas de 2019*, a CA concedeu um total de 10,5 mil milhões de euros de crédito bruto, um crescimento de 7,9% face ao homólogo, desempenho muito superior ao verificado pelo conjunto das instituições bancárias a atuar no mercado nacional cujo crédito cresceu 0,6% no mesmo período.

Segundo a NI de Concessão de Crédito (2020), os clientes particulares são constituídos por pessoas singulares que não exercem qualquer tipo de atividade económica independente e/ou aqueles que exercem Atividades Económicas Empresarial (constituídas por ENI), sendo que as suas respetivas operações executadas de acordo com a Matriz de Delegação de Competências referentes a Particulares e Pequenos Negócios.

Os créditos a particulares, incluem os empréstimos bancários concedidos às famílias e às instituições sem fins lucrativos ao serviço das famílias. Estes empréstimos são concedidos para diversos fins e podem dividir-se em:

#### **A. Crédito Pessoal ou Crédito ao Consumo**

Um crédito pessoal, é um tipo de crédito destinado para diversos fins de consumo, isto é, para este tipo de crédito as instituições não sabem como serão utilizados o crédito, a não ser para bens de consumo (como para compras de automóveis ou eletrodomésticos).

Ao contrário de outros tipos de crédito, o contrato de crédito ao consumo pode ser celebrado sem qualquer tipo de fidelidade específica. Porém o montante requisitado assim como os respetivos prazos (varia entre curto e medio) são determinados logo no início, ou seja, no ato da celebração do contrato.

Sabendo que todo o crédito é acompanhado por um determinado grau de risco, as instituições de modo a minimizar ou compensar o risco, necessitam tomar certas precauções, e uma destas precauções são as *garantias* exigidas pelas mesmas e que em maioria dos casos ou dependendo do tipo ou montante de crédito são obrigatórios.

No entanto, para este tipo de crédito a única forma de garantia considerada é a capacidade de o cliente honrar com as suas obrigações. Isto é, é feita uma análise do histórico bancário da pessoa que esta a pedir empréstimo.

#### **B. Crédito à Habitação**

Este tipo de crédito de acordo com BdP, é um contrato de empréstimo com data de vencimento previamente estabelecida celebrado entre uma instituição financeira e um cliente e que tem como finalidade, ou seja, são destinados a compra ou construção de obras em habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento, bem como para comprar o terreno, fazer obras ou construir a habitação própria. Este crédito é um tipo que deixa as instituições de crédito menos vulnerável, isto é, normalmente apresenta riscos mais baixos em relação aos outros tipos de créditos, visto que a garantia do reembolso é a hipoteca da casa. E trata-se exclusivamente de um empréstimo de longo prazo.

### **3.3. Gestão de Risco de Crédito**

Atualmente a gestão de risco é considerada com uma ferramenta importante e eficaz de resposta para os diferentes tipos de perigos e incertezas com a qual se pode deparar. Com toda a certeza, a má gestão desta ferramenta pode conduzir uma instituição

a falência. A recente e uma das maiores crises financeiras do mundo, a crise financeira de 2008, mostrou isso.

Sabe-se que embora alguns dos riscos possam ser controlados ou mitigados (principalmente o de liquidez e de crédito), existe sempre a probabilidade de algo inesperado acontecer por isso, uma boa gestão de risco é importante e pode trazer benefícios para as instituições.

A gestão de risco bem feita pode ser uma forma de se conseguir avaliar ou mensurar o impacto que os riscos podem causar no futuro, e aplicando estratégias certas e eficientes pode ajudar a encontrar melhores formas de evitar, mitigar ou se possível eliminar os custos futuros que podem ser causados pelos mesmos.

De acordo com o Banco Mundial, uma boa gestão de risco pode criar oportunidades, prevenir crises e proteger todas as partes de consequências negativas imediatas ou futuras.

Olhando para todo este cenário, dá para entender porque o processo de gestão de risco vem ganhado cada vez mais importância, e ao longo dos anos este tem evoluído em conjunto com as necessidades de negócio, que se encontram em constante mudança.

Para Srinivas (2019), a gestão de risco abrange todo o processo de análise, avaliação, mensuração, identificação e monitorização de riscos ou perigos que possam causar efeitos negativos ou positivos nas atividades de uma instituição. E o seu objetivo passa pela criação de estratégias que permitam às instituições fazer face a estes tipos de situações e ainda conseguir tirar o máximo de proveito possível, respeitando sempre as normas.

Na CCAM ACNRMS, a gestão risco é feita de acordo com os normativos estabelecidos pelo BdP, e baseiam-se nas orientações traçadas pela CCCAM, onde constam diversos normativos de crédito.

Sabendo que um dos objetivos de gestão de risco é antecipar os eventos posteriores e encontrar estratégias eficazes para fazer a face a estes eventos, de acordo com RNDPI (2019), o GCA com o intuito de minimizar as perdas por crédito concedido, tem vindo a desenvolver as estratégias aplicadas ao controlo de clientes e operações, assim como de forma a antecipar os eventuais acontecimentos inesperados, ampliar o

acompanhamento dos clientes utilizando parâmetro de alerta e indicadores de risco, e também reforçar a capacidade de análise de risco de modo a melhorar o tornar mais fáceis o processo de tomada de decisões.

### **3.3.1. Procedimentos Internos de Gestão de Risco**

A gestão de risco no setor bancário foi transformada na última década, em grande parte em resposta às regulamentações que emergiram da crise financeira global e às multas cobradas. Mas têm ocorrido tendências importantes que sugerem que a gestão de riscos experimentará mudanças ainda mais radicais. A mudança esperada no modelo operacional da função de risco ilustra a magnitude do que está por vir. Hoje, grande parte das equipas dedicam-se a processos operacionais relacionados a riscos, os restantes como trabalham em análises de riscos (Härle, Havas & Samandari, 2016).

Embora os bancos prestem serviços financeiros, eles também atuam como “intermediários” nas transações, mas essa função está a causar vários tipos de riscos aos bancos. Além disso, os bancos também usam as suas próprias demonstrações financeiras, como o seu balanço, para concluir as transações e absorver os riscos associados a essas atividades. Normalmente, a maioria dos riscos que os bancos enfrentam nos seus negócios estão nas suas atividades de balanço patrimonial. Portanto, a discussão e os procedimentos necessários para a gestão de riscos estão centrados nesta área (Tursoy, 2018).

No caso da CCAM ACNRMS, no caso de concessão de crédito a particulares, a análise de risco é feita com base no seguinte:

Os riscos inerentes à operação;

O grau de compromisso dos intervenientes em face da finalidade da operação;

A adequabilidade do produto de crédito à finalidade;

A conformidade das condições propostas à política de crédito da Instituição;

O cumprimento do Non Performing Loans (NPL) nos termos dos artigos 3º e 4º da Recomendação do BdP no âmbito dos contratos de crédito celebrados com consumidores;

O investimento e respetiva estrutura de capitais;

O grau de compromisso dos intervenientes face à intervenção de capitais próprios;

O racional económico em caso de compra de habitação para arrendamento;

A adequabilidade das componentes de financiamento, em caso de incluir construção ou obras.

Para a avaliação da Solvabilidade nos termos do Aviso do BdP nº4/2017 e respetiva Recomendação, a CCAM ACNRMS avalia:

- O grau de comprovação e regularidade dos rendimentos dos intervenientes e respetiva capacidade financeira para gerar recursos adequados ao reembolso dos fundos mutuados;
- Grau de afetação dos rendimentos de trabalho ao serviço de dívida e existência de outros rendimentos extraprofissionais materialmente comprovados;
- A existência de circunstâncias futuras com impacto na avaliação da solvabilidade, como p.e.:
  - Probabilidade de assunção de encargos bancários em que intervenham atualmente como fiadores;
  - Se o contrato de crédito vigora para além do contrato de trabalho;
  - Se o contrato de crédito vigora para além da idade de reforma;
  - Se o rendimento dos últimos meses faz perspetivar evolução negativa face à declaração de rendimentos;
- O cumprimento do limite à Taxa de Esforço (TE) nos termos dos normativos internos em vigor;
- O cumprimento dos limites à Debt Service-to-Income (DSTI) da Recomendação do Banco de Portugal nos termos do artigo 5º da recomendação do Banco de Portugal e dos normativos internos em vigor;
- O cumprimento dos limites à TE e à DSTI em cenário de choque na taxa de juro, conforme Instrução 3/2018 do Banco de Portugal e dos normativos internos em vigor;
- O cumprimento dos limites à maturidade do contrato nos termos do artigo 7º da recomendação do BdP e dos normativos internos em vigor;
- O cumprimento dos limites à idade dos proponentes nos termos dos normativos internos em vigor.

Um exemplo do quadro, utilizado neste Banco, com a avaliação da solvabilidade pode observar-se seguidamente:

**Quadro 2: Quadro para avaliação da solvabilidade**

Cenários	Rendimentos	Encargos			TE	DSTI
		Actuais		Propostos (Bancários)		
		Bancários	Outros (regulares)			
Proponentes (no activo)	1.529	211	106	420	48%	41%
	0			553	57%	50%
<b>Total:</b>	<b>1.529</b>	(#) No cenário de agravamento deIndexante em 3 pp para a nova operação				
Proponentes (na reforma)	1.223	211	106	420	48%	41%
	0			553	57%	50%
<b>Total:</b>	<b>1.223</b>	(#) No cenário de agravamento deIndexante em 3 pp para a nova operação				

**Fonte:** documentos internos da CCAM ACNRMS

Em síntese, a análise de risco na concessão a particulares inclui a identificação dos pontos fortes e pontos fracos da operação e intervenientes; a conclusão sobre a capacidade financeira dos intervenientes para assumir o encargo; o enquadramento síntese relativamente ao cumprimento dos limites da recomendação do BdP; o sentido do parecer de risco (favorável ou desfavorável); e a recomendação de mitigantes e/ou condicionantes para aprovação e/ou reapreciação.

No caso da CCAM ACNRMS, a concessão de crédito a empresas contempla uma análise de risco feita com base no seguinte:

- Descrição da empresa;
- Análise do histórico de crescimento /decrécimo na faturação da empresa;
- Análise de indicadores (EBIDTA, passivo, ativo, ...);
- Levantamento das contas existentes na CCAM ACNRMS;
- Levantamento de saldos, funcionamentos e movimentação;
- Análise de quadro resumo das responsabilidades;
- Análise do balancete da empresa;
- Levantamento de garantias para a operação.

Sucintamente pode dizer-se que é feita uma descrição da atividade e estrutura societária, é feita uma caracterização da proposta, é feito o relacionamento bancário e é realizado o diagnóstico económico financeiro da empresa.

### 3.4. Evolução do Crédito na CCAM ACNRMS

A manutenção de rigorosos critérios analíticos e a conjuntura económica adversa verificada no exercício de 2010, impediu que o Crédito sobre Clientes tivesse um crescimento positivo como previsto no Plano de Atividades e Orçamento para o ano de 2010, verificando-se uma diminuição na carteira de 5,05% (relativamente a 2009), principalmente no crédito a empresas. Destaque mesmo assim para o bom comportamento do Crédito Habitação com um crescimento de 2,31%. A atividade de Leasing pelos mesmos motivos da carteira de crédito, também registou neste exercício um decréscimo de 4,26%. Em 2011, 2012 e 2013 as dificuldades mantiveram-se. Em 2011 verificou-se uma diminuição na carteira de 3,18%, principalmente no crédito a particulares. A atividade de Leasing pelos mesmos motivos da carteira de crédito, também registou neste exercício um decréscimo de 25,14%.

Em 2012, verificou-se uma diminuição na carteira de 9,70%, tanto no crédito a empresas como a particulares, mas a atividade de Leasing registou neste exercício um crescimento muito significativo, mais 33,83% que em 2011, fruto do incremento de novos negócios.

Em 2013, a diminuição na carteira fixou-se nos 0,62%, em especial no crédito a particulares. Também a atividade de Leasing registou neste exercício uma diminuição de 9,82%.

Em 2014, dá-se uma inversão relativamente à situação dos anos anteriores, tendo-se verificado um ligeiro aumento na carteira de 0,40%. A atividade de Leasing também registou neste exercício um crescimento de 3,11%, fruto do incremento de novos negócios.

A tendência de subida continuou de 2015 até 2019. Em 2015 foi verificado um aumento na carteira de 6,27%, tanto no crédito a empresas como a particulares. A atividade de Leasing também registou neste exercício um crescimento muito significativo, mais 32,62% que em 2014, fruto do incremento de novos negócios.

Em 2016, houve um aumento na carteira de 14,12%, tanto no crédito a empresas como a particulares. A atividade de Leasing também registou neste exercício um crescimento muito significativo, mais 36,43% que em 2015.

Em 2017, houve um aumento na carteira de 7,12%. A atividade de Leasing também registou neste exercício um crescimento muito significativo, mais 33,21% que em 2016.

Em 2018, houve um aumento na carteira de 9,53. A atividade de Leasing também registou neste exercício um crescimento muito significativo, mais 30,24% que em 2017.

Por último, em 2019, houve um aumento na carteira de 0,09%. A atividade de Leasing também registou neste exercício um crescimento significativo, mais 11,48% que em 2018, fruto do incremento de novos negócios.

### **3.5. Crédito Concedido vs Crédito Vencido**

Apesar de o crédito ser um dos vetores principais de uma economia, podem surgir constrangimentos que impedem a sua concessão.

Para minimizar isto, a instituição deve avaliar se o cliente tem ou não a intenção de cumprir com as suas obrigações. Como referido, há um processo de análise e decisão, que ainda demora algum tempo, variando de setor para setor e do grau de envolvimento com a instituição financeira (Dias, 2015).

O crédito torna-se vencido ou em incumprimento, passados 90 dias de efetivação das prestações em atraso. Este é analisado e por vezes, influenciado pelas condições encontradas, sendo considerado de cobrança duvidosa. Devido à conjuntura atual a recuperação do crédito é atualmente um enorme desafio para as entidades credoras (Dias, 2015).

No que toca a valores reais o Balanço da Instituição (neste caso, CCAM ACNRMS) mostra que, num período concreto (entre 2009 e 2019), no que toca a este ponto tem-se que entre 2009 e 2010 houve a diminuição da carteira de crédito em 5,05%, que afetou o rácio de transformação de depósitos em crédito, fixando-se em 65,47%, contra os 66,09% do exercício anterior.

O nível de incumprimento no crédito nesta Instituição subiu no exercício, dos 3,62% de 2009, para os 5,16% no final de 2010. O Crédito Vencido Líquido sobre Crédito Total Líquido também passou de 1,65% em 2009 para 2,22% em 2010.

No ano seguinte, em 2011, o Ativo Líquido diminuiu neste exercício 5,88%, influenciado pelas reduções em Aplicações em Instituições de Crédito e da carteira de crédito, bem como pelo abate de créditos ao ativo, fixando-se nos 202.196.138,40€.

A diminuição da carteira de crédito em 3,18% afetou o rácio de transformação de depósitos em crédito, que se fixou no final de 2011 em 64,71%, contra os 65,47% do exercício anterior. O nível de incumprimento no crédito nesta Instituição subiu dos 5,16% de 2010, para os 5,39% no final de 2011. O Crédito Vencido Líquido sobre Crédito Total Líquido também passou de 2,23% em 2010 para 2,09% em 2011.

Em 2012, relativamente ao Balanço, o Ativo Líquido diminuiu ligeiramente neste exercício 0,26%, influenciado pelas reduções da carteira de crédito, bem como pelo abate de créditos ao ativo, fixando-se nos 202.713.668,25€.

A diminuição da carteira de crédito em 9,70% afetou o rácio de transformação de depósitos em crédito, que se fixou no final do exercício em 60,38%, contra os 64,71% do exercício anterior. O nível de incumprimento no crédito nesta Instituição desceu no exercício, dos 5,39% de 2011, para os 5,36% no final de 2012. O Crédito Vencido Líquido sobre Crédito Total Líquido também passou de 2,09% em 2011 para 1,90% em 2012.

Em 2013, relativamente ao Balanço, o Ativo Líquido volta a diminuir, desta vez 3,66%, influenciado pelas reduções de aplicações na caixa central, e na carteira de crédito a clientes, bem como pelo abate de créditos ao ativo, fixando-se nos 195.292.666,91€.

A diminuição da carteira de crédito em 0,62% afetou o rácio de transformação de depósitos em crédito, que se fixou no final do exercício em 64,60%, contra os 60,38% do exercício anterior. O nível de incumprimento no crédito nesta Instituição fixou-se em 6,01%. O Crédito Vencido Líquido sobre Crédito Total Líquido também passou de 1,90% em 2012 para 1,06% em 2013.

Em 2014, o Ativo Líquido diminuiu 2,14%, fixando-se nos 191.114.006,00€. O ligeiro aumento da carteira de crédito em 0,29% afetou o rácio de transformação de depósitos em crédito, que se fixou no final do exercício em 62,67%, contra os 64,60% do exercício anterior. O nível de incumprimento no crédito nesta Instituição era no final do exercício anterior de 6,01%, vindo a fixar-se no final de 2014 em 7,54%. O Crédito

Vencido Líquido sobre Crédito Total Líquido passou de 1,06% em 2013 para 0,85% em 2014.

Em 2015, o Ativo Líquido cresceu 15,22%, fixando-se nos 220.193.120,74€. Apesar do aumento da carteira de crédito em 6,27% o rácio de transformação de depósitos em crédito fixou-se no final do exercício em 60,33%, contra os 62,67% do exercício anterior.

O nível de incumprimento no crédito nesta Instituição era no final do exercício anterior de 7,54%, vindo a fixar-se no final de 2015 em 3,61%. O Crédito Vencido Líquido sobre Crédito Total Líquido passou de 0,85% em 2014 para 0,65% em 2015.

No ano seguinte, em 2016, o Ativo Líquido cresceu 14,31%, fixando-se nos 251.711.965,00€. Com o aumento da carteira de crédito em 14,12% o rácio de transformação de depósitos em crédito fixou-se no final do exercício em 62,08%, contra os 60,33% do exercício anterior. O nível de incumprimento no crédito nesta Instituição era no final do exercício anterior de 3,61%, vindo a fixar-se no final de 2016 em 3,25%. O Crédito Vencido Líquido sobre Crédito Total Líquido passou de 0,65% em 2015 para 0,52% em 2016.

Em 2017, o Ativo líquido cresceu 8,29 fixando-se nos 335.671.018€. Com o aumento da carteira de crédito em 7,12% o rácio de transformação de depósitos em crédito fixou-se no final do exercício em 64,87%, contra os 63,54% do exercício anterior. O nível de incumprimento no crédito nesta Instituição era no final do exercício anterior de 3,22%, vindo a fixar-se no final de 2017 em 2,88%. O Crédito Vencido Líquido sobre Crédito Total Líquido passou de 0,53% em 2016 para 1,78% em 2017.

Em 2018, o Ativo líquido cresceu 6,83%, fixando-se nos 358.598.217€. Com o aumento da carteira de crédito em 9,53% o rácio de transformação de depósitos em crédito fixou-se no final do exercício em 63,79%, contra os 64,87% do exercício anterior. O nível de incumprimento no crédito nesta Instituição era no final do exercício anterior de 2,88%, vindo a fixar-se no final de 2018 em 2,19%.

O Crédito Vencido Líquido sobre Crédito Total Líquido passou de 1,78% em 2017 para 1,60% em 2018.

Por fim, em 2019, o Ativo líquido cresceu 6,13%, fixando-se nos 380.585.443€. Com o ligeiro aumento da carteira de crédito em 0,09% o rácio de transformação de depósitos em crédito fixou-se no final do exercício em 60,21%, contra os 65,22% do exercício anterior. O nível de incumprimento no crédito nesta Instituição era no final do exercício de 2018 de 2,19%, vindo a fixar-se no final de 2019 em 2,15%. O Crédito Vencido Líquido sobre Crédito Total Líquido passou de 1,60% em 2018 para 1,55% em 2019.

### **3.6. O modelo de avaliação de risco de crédito**

Na CCAM ACNRMS o modelo de avaliação de risco usado é o automático. Foi desenvolvido um sistema de alertas/ indícios de dificuldades financeiras que passa por:

a. Rever os sinais de alerta/ indícios de dificuldades financeiras existentes no sentido de garantir o seu alinhamento com o quadro regulamentar vigente e os normativos internos sobre a gestão do risco de crédito, incluindo, sempre que possível, indicadores automáticos, com base na informação disponível nos sistemas aplicativos ou através do recurso a informação externa (e.g. CRC, Iberinform) e que observam requisitos de materialidade, sempre que aplicável;

b. Criar um sistema de categorização dos sinais de alerta/ indícios de dificuldades financeiras nas seguintes dimensões:

i. Formato de apuramento: automáticos e manuais;

ii. Necessidade de análise por parte das áreas comerciais e de acompanhamento de crédito: diretos (não exige análise) e indiretos (exige análise e confirmação);

iii. Marcação do cliente/ operações de crédito em ‘dificuldades financeiras’ ou em ‘incumprimento/ NPL’:

- Significativos – marcação em ‘incumprimento/ NPL’ correspondendo ao nível (stage) 3 da imparidade – Incumprimento;

- Relevantes – marcação em ‘dificuldades financeiras’ correspondendo ao nível (stage) 2 da imparidade – Aumento significativo risco de crédito.

iv. Rever os critérios de marcação e desmarcação de créditos reestruturados por dificuldades financeiras.

a. A marcação de um contrato como reestruturado por dificuldades financeiras surge na presença de uma alteração contratual numa operação de crédito de cliente que apresente dificuldades financeiras, assumindo no sistema operacional o código de revisão contratual “2 – Reestruturação por dificuldades financeiras”;

b. A desmarcação (automática) de um crédito reestruturado por dificuldades financeiras ocorre após o período de quarentena/ probatório (24 meses), a partir do momento que não se encontra assinalado como crédito em incumprimento/ não produtivo, assumindo no sistema operacional o código de revisão contratual “3 Reestruturação – Histórico”;

c. A revisão contratual em operações de crédito de cliente que não apresenta dificuldades financeiras serão classificadas no sistema operacional com o código “1 – Crédito Renegociado”.

v. Incumprimento/ Crédito não produtivo

a. Alinhar a marcação de um conjunto de indícios de dificuldades financeiras (com a classificação de “significativos”) com a marcação de crédito em incumprimento/ não produtivo, de acordo com o atual quadro regulamentar;

vi. Ampliar a informação disponível para gestão interna e reporte

a. Criar novos campos de informação relacionados com o perfil de risco do cliente, incumprimento/NPL, períodos de quarentena/ probatórios das operações de crédito reestruturadas/incumprimento/NPL, nível de imparidade, entre outros. A divulgação harmonizada dos elementos mencionados surge num amplo conjunto de sistemas/ aplicações, com destaque para os seguintes: IBS/ PROFILE, Collections Box, JVRIS, CA Flow Credit, Cliente Grupo, SIBAL, CA GPS;

b. Implementar novos relatórios de gestão no Portal de Informação de Negócio – PIN, incluindo as dimensões: crédito em incumprimento, crédito não produtivo, crédito reestruturado por dificuldades financeiras, sinais de alerta/ indícios de dificuldades

financeiras, por cliente, por contrato, por segmento, incluindo os elementos exigidos para divulgação pública (e.g. Relatório & Contas).

A documentação de suporte encontra-se disponível no CAIS (Banner “Acompanhamento de crédito – Dificuldades financeiras dos clientes (alertas | indícios), crédito reestruturado, crédito em incumprimento/ não produtivo”), incluindo:

- Circular DRG/02/2021;
- Circular RURIS 056/2021;
- Sessões de apresentação/ formação;
- Manuais RURIS, disponíveis no CAIS em Documentação\ Manuais\ Manuais RURIS\ Profile IBS\ Menu CLIENTES Complementar (Menu DIFICULDADES FINANCEIRAS) e Menu EMPRÉSTIMOS Geral e Complementar;
- Quick Guide Collections - Avaliação de Indícios de Cliente;
- FAQ – Perguntas Frequentes.

Considerando o amplo conjunto de aplicações abrangidas, foi criado um serviço especializado de apoio no CA Serviços, em articulação contígua com a Direção de Risco Global e as restantes áreas da Caixa Central envolvidas na presente matéria, através da caracterização dos pedidos de análise/ esclarecimento nas seguintes tipologias, a registar por parte das Caixas Agrícolas Associadas/ Caixa Central no Portal de Suporte CASU:

**Quadro 3: Categorias dos pedidos de análise**

Categoria	Assunto	Tipificações
 Pedido - Serviços Aplicacionais	Apuramento de Dificuldades Financeiras	Pedido - Serviços Aplicacionais   Profile IBS Geral   <b>Clientes – Pedido de Análise /Esclarecimento</b>
	Marcação de Dificuldades Financeiras	Pedido - Serviços Aplicacionais   CollectionsBox   <b>Pedido de Análise /Esclarecimento</b>
	Créditos Reestruturados/Renequeciados e Créditos Não Produtivos	Pedido - Serviços Aplicacionais   Profile IBS Crédito e Extrapatrimoniais   <b>Empréstimos – Pedido de Análise /Esclarecimento</b>
 Anomalia - Serviços Aplicacionais	Erro Aplicacional, Indisponibilidade ou Lentidão	Anomalia - Serviços Aplicacionais   Erro Aplicacional, Indisponibilidade ou Lentidão

**Fonte:** Documentos internos da CCAM ACNRMS

## **4. CCAM Alcobaça, Cartaxo, Nazaré, Rio Maior e Santarém, CRL**

A Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Alcobaça CRL, é uma das mais antigas caixas que até hoje se encontra em funcionamento. Foi fundada em 28 de janeiro de 1912, após a constituição do Sindicato Agrícola da Comarca de Alcobaça, em julho de 1911, por um grupo de homens notáveis da comunidade, que se reuniram e hipotecaram património próprio para garantir o funcionamento da instituição.

Embora sendo fundada em janeiro daquele ano, os estatutos foram aprovados meses depois, no dia 12 de junho daquele mesmo ano, seguindo em conformidade com o decreto de 1 de março de 1911. Isto é, sendo uma instituição de crédito agrícola, sob forma de cooperativa de responsabilidade ilimitada e com designação de Caixa de Crédito Agrícola Mútuo da Comarca de Alcobaça (CCAMCA), foi oficialmente aprovado com as assinaturas de Manuel de Arriaga, presidente da República naquela época, e de António Aurélio da Costa Ferreira, o ministro do Fomento.

A sua constituição iguala o nascimento da verdadeira CA, e tinha como objeto, conceder empréstimos aos sócios, unicamente para fins agrícolas, receber por empréstimo capitais que pudesse aplicar em operações de CA e receber depósitos à ordem e a prazo, de associados e não associados, pagando juros nunca superiores a 4%.

A década de 80 foi simbólico para a CCAMCA, pois foi no dia 3 de junho de 1985 que realizou a operação da compra das primeiras instalações da instituição, no 1º andar do edifício, que era um Centro Comercial em Albuquerque.

Como referido anteriormente a década de 80, não só foi símbolo para CCAM de Alcobaça, mas também, foi o período de expansão de CCAM por todo o país, e a CCAM de Alcobaça não ficou para trás: de 1987 a 2002 (15 anos) a CCAMA abriu uma rede de sete agências, todas nos dois concelhos (Valado das Frades, vila de Alfeizerão, Turquel, Pataias, Évora de Alcobaça, Alcobaça e vila turística de Nazaré), instaladas em edifícios próprios e a do concelho de Alcobaça é designada da “Sede”.

Incorporou por fusão, no ano de 2005, a CCAM Ribatejo Centro e no ano de 2017 a CCAM do Cartaxo, passando a ter a sua área alargada ao respetivo concelho, alterando-

se a denominação para Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Alcobaça, Cartaxo, Nazaré, Rio Maior e Santarém, CRL (CCAM ACNRMS). A CCAM ACNRMS já conta com 108 anos e também é a chamada da Sede. Atualmente é constituída por 15 agências: Alcanede, Alcobaça, Alcobertas, Alfeizerão, Amiais de Baixo, Cartaxo, Nazaré, Pataias, Rio Maior, Pontével, Turquel, Santarém, Vila Chã de Ourique, Valado dos Frades e Vila Marmeleira.

Esta caixa como todas as outras caixas do GCA, procura prestar serviços de excelência para todos os segmentos de clientes, quer particulares, empresariais e institucionais, presentes em todos os sectores económicos da região, com foco primário na agricultura, passando pelas PME de todos os sectores, não deixando de lado o sector social e cooperativo.

#### **4.1. Tarefas Desenvolvidas no Estágio**

Uma das principais funções desempenhadas durante o estágio foi a de análise de propostas de crédito, quer das empresas, quer de particulares e consequente elaboração dos respetivos pareceres de risco.

No meu primeiro dia de estágio fui bem recebido pelo meu supervisor, que disponibilizou um pouco do seu tempo para me fazer visita guiada pelas instalações onde pude conhecer todos os colaboradores com quem iria trabalhar e os diversos departamentos, ficando a conhecer a função de cada um.

Nos primeiros dias como ainda não tinha acesso ao sistema e Intranet “Cais”, fui-me familiarizando com o local e os trabalhos realizados pelos diferentes departamentos. Também foram realizadas tarefas como, organização e arquivamento de alguns documentos, assim como a análise de alguns documentos facultados o que permitiu adquirir conhecimentos mais aprofundados sobre a história do Grupo CA e sobre a CCAMC ACNRMS. Posteriormente, foram disponibilizadas todas as ferramentas necessárias para que a realização do estágio seja mais simples possível, sempre com supervisão e apoio incondicional de colegas de trabalho.

O plano era trabalhar no departamento de análise de risco, onde iria acompanhar o processo de concessão de crédito desde o início até à sua concessão ou recusa. No entanto, apesar deste ser o foco decidiu-se fazer um tipo de “tour” por todos os departamentos de modo a adquirir mais conhecimento geral sobre as atividades bancárias,

porém, não foi possível, acabando por ser em dois departamentos (comercial e de análise de risco), mas vale ressaltar que isto proporcionou oportunidade de realização de várias tarefas.

#### **4.1.1. Departamento Comercial**

Como referido anteriormente o objetivo é conhecer de um modo geral o trabalho bancário, decidiu-se que passaria por diversos departamentos, começando pelo departamento comercial, mais concretamente o balcão de atendimento. Visto que, é neste caso em específico literalmente “a porta de entrada”. Isto é, o balcão de atendimento é o principal elo de ligação entre o potencial cliente ou cliente e o banco. É aqui que se efetua o primeiro contato com o cliente.

Este balcão de atendimento divide-se em duas partes e integra seis (6) colaboradores e um responsável da loja. Uma parte fica responsável pela realização das operações mais frequentes tais como, depósitos, levantamentos, pagamentos e transferências, também as operações de anular ou cancelamento de cartão (débito e crédito), atualizações de cadernetas e requisição ou entregas de cheques, assim como informação sobre algumas atividades bancárias.

A realização depósitos neste balcão são totalmente gratuitos, porem todas as outras operações têm um custo, e estes variam de acordo com o tipo de operação pretendida. Por exemplo, a operação de levantamento de qualquer montante neste balcão realizado por um colaborador tem um custo de 3.90 EUR, e destes valores apenas escusam-se os sócios.

A outra parte, está incumbida de realizar operações do tipo que requer mais tempo e mais interação com o cliente. Estas operações são: abertura de contas para empresas, particulares, pedidos de créditos (consumo, habitação, etc.) e por vezes informações detalhadas sobre estas atividades.

Todas estas operações são realizadas de modo rápido e eficaz através do software “*Profile*” que permite fazer consulta dos dados e operações do cliente. As operações dos depósitos e levantamentos não tem limites são realizadas no “*Sibal*” (outro software usado pelo banco).

É importante saber que apesar dos depósitos e levantamentos não serem limitados em valores monetários, uma operação de qualquer das duas no valor igual ou superior 10.000 EUR ou a realização de operações as quais não se faz com frequência nas contas, dá um alerta. Isto é, para a realização destes tipos de operações deve-se fazer uma justificação.

Durante o período na caixa, foi-me mostrado como são realizadas algumas atividades. Como por exemplo, para abertura de uma conta a ordem é necessário cumprir alguns requisitos:

- Apresentar documentos de identificação: CC, BI ou título de residência para estrangeiros;
- Comprovativo de morada;
- Comprovativo de trabalho, se é empregado/trabalhador, bem com o recibo de vencimento dos últimos 3 meses.

Para os pedidos de concessão de crédito o processo é mais demorado, pois contem diversas etapas. Mas inicialmente o colaborador é obrigado a fornecer corretamente e de modo mais perceptível possível ao cliente todas as informações, assim como os documentos necessários para pedido de crédito. Depois procede com a elaboração de uma proposta de crédito muito bem fundamentada preparando um parecer detalhando todas as informações, quer do mutuário quer da pessoa ou pessoas que dão garantias (avalista, fiador), procede enviando o parecer ao responsável de balcão/loja e este por sua vez realiza a sua análise e encaminha o parecer aos departamentos responsável para a sua análise e depois de concluída todo este processo decide-se a aprovação ou não de crédito.

#### **4.1.2. Departamento de Análise de Risco**

Todo o crédito concedido pela CA é sujeito a análise de risco de modo que a decisão da análise seja bem fundamentada, objetiva e clara. O departamento de análise de risco é o responsável pela avaliação de capacidade de o cliente honrar com as suas obrigações (quer seja particular ou empresa), a sua situação financeira e o seu relacionamento bancário. Sendo que basicamente a análise feito neste departamento começa pela avaliação dos documentos e/ou o parecer emitido pelo departamento comercial, que também realiza a sua própria análise. Por isso é muito importante o entendimento entre os dois departamentos.

Como referido anteriormente qualquer tipo de operação de crédito tem sempre um certo grau de risco, entretanto isso não impedi que as instituições concedam o crédito assumindo um certo nível risco desde que se identifique uma oportunidade de negócio e esta operação possa criar mais retornos no futuro.

Este departamento é o responsável pela realização de uma análise minuciosa do cliente, de modo a determinar se vale a pena assumir os riscos e realizar a operação ou não. Tornando assim a realização da análise por parte de analista extremamente importante e esta deve ser realizada sem qualquer tipo de influência e pressão, devendo ser totalmente parcial e objetivo.

Para a análise de crédito a particular é realizada uma consulta do tipo de crédito pretendido, quanto pretende emprestar, a finalidade, o prazo, as condições e as garantias. As garantias neste caso são elementos de muita importância, pois através delas as instituições conseguem assegurar que de alguma forma ou de outra serão reembolsados. Também é feita uma análise de todos os dados do cliente (as contas que possui, tipos de bens, histórico bancário, nível de endividamento, os seus rendimentos e os encargos) e dos fiadores caso existam, para assim poder saber se este tem ou terá capacidade de liquidar a dívida.

Para a análise de crédito a habitação, um dos fatores mais importante é o valor do património imobiliário do cliente. No entanto se o cliente não tiver qualquer tipo de património imobiliário, a análise é feita no imóvel que se pretende adquirir, por parte de um perito, para determinar o seu valor e esta servirá como garantia e depois de feita toda a análise, tendo todos os dados necessários faz-se o calcule de rácio de financiamento de modo a tentar encontrar e oferecer ao cliente a melhor proposta possível em que nenhuma das partes sofrerá no futuro. E por último emite-se um parecer onde deverão constar de forma detalhada todos os dados que foram analisados.

Quanto a análise de risco de crédito para empresas, a operação é similar ao crédito de particulares, no entanto este processo demanda uma maior atenção já que o montante é nalguns casos consideravelmente diferente. Analisa-se todo o histórico do relacionamento bancário da empresa e as suas responsabilidades junto a estes e outras instituições de crédito, assim como a caracterização da proposta (montante, finalidade, condições, taxas de juros, comissões e garantias). Depois faz-se um diagnostico

económico financeiro, utilizando base de dados de BdP e/ou a plataforma Central de Balanço (é uma plataforma usada para dar apoio, ou seja, é onde se encontram carregados as demonstrações de resultados, balanços e balancetes das empresas). Por fim, procede com a elaboração de um parecer com as respetivas conclusões e decisão.

## 5. Conclusão

O negócio bancário é geralmente considerado um negócio de risco. E uma das suas principais funções que é a atividade de concessão de crédito é a que o deixa mais exposto a perdas ou risco, fazendo dessa forma com que a análise de risco seja ainda mais imprescindível. Assim, a gestão de risco é definida como uma forma de criar planos ou estratégias para lidar com potenciais consequências negativas (perda ou risco). Geralmente o seu foco principal é gerir a exposição de uma instituição a potenciais perdas e proteger o valor dos seus bens.

Este trabalho teve como principal objetivo, relatar as atividades exercidas durante o período do estágio, apresentando os meios utilizados para a sua realização.

Eram elevadas as expectativas para a realização deste estágio, no entanto infelizmente não foram possíveis cumprir todos os objetivos traçados, mas sem dúvida alguma esta experiência foi muito enriquecedora, pois foi um momento de aprendizagem que deu a oportunidade de ver na realidade como é um ambiente de trabalho, permitindo colocar na prática uma boa parte do que foi aprendido durante o curso (diferença entre a prática e teoria) e também ter a mentoria de profissionais experientes da área.

Para concluir, pode-se afirmar sem dúvida que o estágio foi uma experiência única e marcante, tanto a nível profissional como pessoal, e a realização do mesmo foi extremamente importante pois possibilitou o conhecimento de pessoas extraordinárias, num ambiente de trabalho extremamente agradável, positivo e bastante sociável.

## 6. Bibliografia

Allen, F. & Gale, D. (2001). Comparative Financial Systems: A Survey. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/6649943.pdf> [consultado em 15 de outubro de 2021].

Almeida, A. (2014). Gestão do risco e da incerteza, conceitos e filosofia subjacente. In *Realidades e desafios na gestão dos riscos. Diálogo entre Ciências e Utilizadores* (pp.19-29). Coimbra: NICIF.

Altman, E. & Saunders, A. (1998). Credit risk measurement: Developments over the last 20 years. *Journal of Banking and Finance* 21, 1721-1742.

Amaral, M. (2015). *Tipos de Risco na Atividade Bancária*. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/315741525\\_Types\\_of\\_risks\\_in\\_banking](https://www.researchgate.net/publication/315741525_Types_of_risks_in_banking) [consultado em 15 de outubro de 2021].

Banco de Portugal. Aviso nº 4/2017. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/aviso/42017> [consultado em 15 de outubro de 2021].

Banco de Portugal, Instrução 3/2018. Disponível em: <https://www.bportugal.pt/instrucao/32018> [consultado em 15 de outubro de 2021].

Banco de Portugal. Recomendação no Âmbito dos Novos Contratos de Crédito Celebrados Entre Consumidores, 2020 - Artigos 3º e 4º.

Baselga-Pascual, L., Trujillo-Ponce, A. & Cardone-Riportella, C. (2015). Factors influencing bank risk in Europe: Evidence from the financial crisis. *The North American Journal of Economics and Finance*, 34(C), 138-166.

Brito, G., Neto, A. & Corrar, L. (2009). Sistema de classificação de risco de crédito: uma aplicação a companhias abertas no Brasil. *Revista Contabilidade & Finanças - USP*, 20(51), 28-43.

Cantón, S., Rubio, J. & Blasco, D. (2010). Un Modelo de Credit Scoring para instituciones de microfinanzas en el marco de Basilea II. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 15(28), 89-124.

Castro, V. (2013). Macroeconomic determinants of the credit risk in the banking system: The case of the GIPSI. *Economic Modeling*, 31, 672–68.

CCAM ACNRMS, C.R.L. Relatório e Contas 2009.

CCAM ACNRMS, C.R.L. Relatório e Contas 2010.

CCAM ACNRMS, C.R.L. Relatório e Contas 2011.

CCAM ACNRMS, C.R.L. Relatório e Contas 2012.

CCAM ACNRMS, C.R.L. Relatório e Contas 2013.

CCAM ACNRMS, C.R.L. Relatório e Contas 2014.

CCAM ACNRMS, C.R.L. Relatório e Contas 2015.

CCAM ACNRMS, C.R.L. Relatório e Contas 2016.

CCAM ACNRMS, C.R.L. Relatório e Contas 2017.

CCAM ACNRMS, C.R.L. Relatório e Contas 2018.

CCAM ACNRMS, C.R.L. Relatório e Contas 2019.

CCAM ACNRMS, C.R.L. Regulamento dos Órgãos de Decisão do Crédito, 2020-pp. 2.

CCAM, Norma Interna de Concessão de Crédito 2020.

CCAM, Norma Ref.<sup>a</sup> CCRED\_CCAM, 2020- pp. 18

Cunha, C. I. M. (2015). As caixas de crédito agrícola e as determinantes macroeconómicas do risco de crédito. Relatório de Estágio de Mestrado em Economia. Universidade de Coimbra.

Dias, A. (2015). Evolução do crédito concedido e vencido em Portugal por setores de atividade, no período de 2008 a 2012. Dissertação de Mestrado em Contabilidade e Gestão das Instituições Financeiras. IPL: ISCAL.

Gonçalves, E., Gouvêa, M. & Montovani, D. (2012). Análise de risco de crédito com o uso de regressão logística. *Revista Contemporânea de Contabilidade*, 10(20), 139-160.

Härle, P., Havas, A. & Samandari, H. (2016). *The future of bank risk management*. Disponível em: <https://www.mckinsey.com/business-functions/risk-and-resilience/our-insights/the-future-of-bank-risk-management> [consultado em 17 de outubro de 2021]

Lieber, R. & Lieber, N. (2002). *O conceito de Risco: Janus reinventado*. In *Saúde e ambiente: Estreitando nós* (pp.69-112). Rio de Janeiro: Fiocruz.

Marmitt, L. A. *Mercados Financeiros*. CANOAS: ULBRA, 2014. PP. 11-15 (Apostila para curso a distância - EAD).

Martins, A., M. (2010), *Do crédito à habitação em Portugal e a crise financeira e económica mundial*. Em especial: a prestação de garantias no crédito à habitação.

Martins, J. (2010). *Gerenciando Projetos de Desenvolvimento de software com PMI* (5.<sup>a</sup> ed.). São Paulo: Brasport.

Mósca, M. (2011). *Criação de valor, gestão do risco e as medidas de performance ajustadas ao risco: aplicação do Raroc – risk adjusted return on capital – ao grupo Crédito Agrícola*. Dissertação de Mestrado em Contabilidade e Gestão das Instituições Financeiras. IPP: ISCAP.

Neto, A. & Carmona, C. (2004). Modelagem do risco de crédito: um estudo do segmento de pessoas físicas em um banco de varejo. *REAd. Revista Eletrônica de Administração*, 10(4), 1-23.

Pinto, M. (2014). *A crise de dívida soberana na área do euro*. Dissertação de Mestrado em Economia. UP: FEP.

Ramos, A. M., Garcia, C. & Mendes, F. (2012). *Do mar à lezíria: Alcobaça, Nazaré, Rio Maior, Santarém: Caixa de Crédito Agrícola Mútuo de Alcobaça: cem anos, 1912-2012*.

Santos, J. & Famá, R. (2007). Avaliação da aplicabilidade de um modelo de *credit scoring* com variáveis sistêmicas e não-sistêmicas em carteiras de crédito bancário rotativo de pessoas físicas. *Revista Contabilidade & Finanças*, 18(44). DOI:10.1590/S1519-70772007000200009

Semedo, D. (2010). *Credit Scoring: Aplicação da Regressão Logística vs Redes Neurais Artificiais na Avaliação do Risco de Crédito no Mercado Cabo-Verdiano*. Dissertação de Mestrado em Estatística e Gestão de Informação. Universidade Nova de Lisboa: Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação.

Simão, M. M. S. Cem anos [da] Caixa de Crédito Agrícola Mútuo do Cartaxo: um percurso. *Crédito Agrícola*, 2011.

Srinivas, K. (2019). Process of Risk Management. Perspectives on Risk, Assessment and Management Paradigms, IntechOpen. DOI: 10.5772/intechopen.80804.

Smith, P. & Merritt, G.M. (2002). *Proactive Risk Management—Controlling Uncertainty in Product Development*. New York: Productivity Press.

Tursoy, T. (2018). *Risk management process in banking industry*. MPRA Paper No. 86427. Disponível em: [https://mpra.ub.uni-muenchen.de/86427/1/MPRA\\_paper\\_86427.pdf](https://mpra.ub.uni-muenchen.de/86427/1/MPRA_paper_86427.pdf) [Consultado em 17 de outubro de 2021].

### **Webgrafia**

<https://cais2.creditoagricola.int/GRUPOCA/Paginas/GRUPOCA/ImagemCorporativa.aspx>

<https://www.confagri.pt/associadas/fenacam/>

<https://www.creditoagricola.pt/institucional/o-grupo-ca/estrutura-do-grupo/fenacam/organograma#clickScroll>

<https://www.creditoagricola.pt/institucional/o-grupo-ca/estrutura-do-grupo/empresas-participadas>

<https://www.creditoagricola.pt/institucional/o-grupo-ca/missao-e-valores>

<https://bpstat.bportugal.pt/conteudos/publicacoes/1269>

[http://www.apb.pt/sistema\\_financeiro/modelo\\_de\\_supervisao\\_portugues](http://www.apb.pt/sistema_financeiro/modelo_de_supervisao_portugues)

<http://clubedefinancas.com.br/materias/credit-rating/>

[https://pt.wikipedia.org/wiki/Sistema\\_financeiro](https://pt.wikipedia.org/wiki/Sistema_financeiro)

<https://web.archive.org/web/20060909200359/http://mitpress.mit.edu/catalog/item/default.asp?type=2&tid=8673>

[https://www.apb.pt/sistema\\_financeiro/o\\_que\\_e/](https://www.apb.pt/sistema_financeiro/o_que_e/)

<https://www.creditoagricola.pt/institucional/o-grupo-ca/estrutura-do-grupo/empresas-participadas/ca-gest/>