



INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

O papel dos bancos cooperativos e mutualistas em Portugal

Patrícia Sofia Pereira André

Mestrado em Economia Monetária e Financeira

Orientador:

Prof. Doutor Sérgio Miguel Chilra Lagoa, Prof. Auxiliar

ISCTE-IUL, Departamento de Economia Política

Novembro, 2021

Departamento de Economia Política

O papel dos bancos cooperativos e mutualistas em Portugal

Patrícia Sofia Pereira André

Mestrado em Economia Monetária e Financeira

Orientador:

Prof. Doutor Sérgio Miguel Chilra Lagoa, Prof. Auxiliar

ISCTE-IUL, Departamento de Economia Política

Novembro, 2021

Agradecimentos

Em primeiro lugar quero agradecer aos meus pais pela oportunidade e pelos votos de confiança que me deram até chegar aqui, foi uma caminhada longa que não faria sentido sem vocês ao meu lado, que sempre acreditaram em mim. São o meu maior exemplo de força e dedicação, que todos os dias me ensinam que a sorte dá muito trabalho, mas que vale muito a pena.

Agradecer aos meus avós por terem estado sempre comigo, por terem sempre uma palavra de força e preocupação durante toda esta jornada.

Ao meu namorado, agradecer toda a confiança, toda a preocupação, toda a paciência para me aturar nos dias menos bons e todo o esforço que fez por estar comigo em todas as etapas desta caminhada. Por ter sido o ombro onde chorei e onde sorri, o meu maior apoio.

A todos os amigos e colegas que se cruzaram comigo neste caminho e que com certeza contribuíram para que tenha chegado até aqui.

A todos os professores que me transmitiram conhecimento, a arma mais valiosa que levo desta caminhada. Em especial ao professor Sérgio Lagoa, meu orientador, por toda a ajuda na realização desta dissertação.

Por fim, um agradecimento muito especial ao meu irmão Tiago que me acompanhou desde o primeiro dia desta jornada académica e de quem me custou tanto ficar longe três anos da minha vida. É o meu maior orgulho e a minha maior força. Por tudo isso e muito mais quero dedicar-lhe a ele este marco tão importante da minha vida.

Obrigada a todos,

O sucesso é para aqueles que lutam.

Que este seja o início de uma grande caminhada.

Resumo

Numa dissertação do tipo “estudo de caso”, abordo o tema dos bancos cooperativos e mutualistas em Portugal e em que medida se diferenciam da banca comercial tradicional. A abordagem passa por fazer uma análise comparativa entre o banco Crédito Agrícola e Montepio Geral, únicos bancos cooperativos e mutualistas, respetivamente, a operar em Portugal atualmente face a alguns outros bancos tradicionais, nomeadamente, Caixa Geral de Depósitos, Novo Banco, Santander, Millennium BCP e BPI.

Comecei com uma breve introdução explicando em que consiste a banca internacional e nacional cooperativa e mutualista.

Posteriormente fiz uma análise teórica a todas as instituições escolhidas para o estudo, dos produtos e serviços oferecidos, da contribuição das instituições para o desenvolvimento sustentável e da posição das mesmas no mercado de acordo com alguns indicadores importantes.

Dediquei um ponto para fazer uma abordagem ao comportamento ou alterações significativas de comportamento nos bancos portugueses que se notaram evidentes neste novo contexto de pandemia, que afetou consideravelmente a banca nacional.

Por fim, realizei um inquérito *online* onde coloquei algumas questões sobre as preferências e níveis de satisfação dos clientes com a sua instituição bancária.

Palavras-chave:

Bancos cooperativos, Bancos mutualistas, Setor Bancário, Crédito Agrícola, Montepio Geral, Impacto Covid-19

Abstract

In a “case study” dissertation, I address the issue of cooperative and mutualist banks in Portugal and how they differ from traditional commercial banking.

The approach involves making a comparative analysis between Banco Crédito Agrícola and Montepio Geral, the only cooperative and mutualist banks currently operating in Portugal against some other traditional banks, namely Caixa Geral de Depósitos, Novo Banco, Santander, Millennium BCP and BPI.

I started with a brief introduction explaining what international and national cooperative and mutual banking consists of.

Subsequently, I carried out a theoretical analysis of all the institutions chosen for the study, the products and services offered, the institutions contribution to sustainable development and their position in the market according to some important indicators.

I dedicated a point to make an approach to the behavior or significant changes in behavior in Portuguese banks that were evident in this new context of pandemic, which considerably affected the national banking.

Lastly, I conducted an online survey where I asked some questions about the preferences and levels of customer satisfaction with their banking institution.

Keywords:

Cooperative banks, Mutualist banks, Banking sector, Crédito Agrícola, Montepio Geral, COVID-19 impact

Índice

Agradecimentos	i
Resumo	iii
Abstract	v
Índice de Tabelas	viii
Índice de Gráficos	viii
Capítulo I – Introdução	8
1.1 Pergunta de investigação: Motivação	8
1.2 Principais objetivos	8
Capítulo II - Enquadramento teórico e revisão da literatura	10
2.1 Banca Cooperativa e Mutualista	10
2.2 Banca Cooperativa e Mutualista na Europa	11
2.3 Banca Cooperativa e Mutualista em Portugal	12
2.3.1 Crédito Agrícola	12
2.3.2 Montepio Geral	14
Capítulo III - Desenvolvimento	17
3.1 Análise aos produtos e serviços oferecidos	17
3.2 Análise ao papel social	20
3.3 Análise da posição no mercado	24
3.4 Impacto da pandemia Covid-19 na generalidade do setor bancário	27
Capítulo VII- Referências Bibliográficas	44
Anexos	48
Anexo A – Inquérito	48
Anexo B – Gráficos de resultados relevantes	53

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Análise das reclamações no ano 2020	23
Tabela 2 - Análise das reclamações por cada 1000 contas de depósito, contratos de crédito aos consumidores e contratos de crédito habitação e hipotecários em 2020.....	23
Tabela 3 - Análise de rácios do ano 2020	25
Tabela 4 - N° de participantes de cada banco	33
Tabela 5 - N° de reclamações (por cliente do próprio banco)	39

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Faixa etária	34
Gráfico 2 Atendimento Online	35
Gráfico 3 Atendimento em agências.....	35
Gráfico 4 Produtos mais procurados.....	36
Gráfico 5 Iniciativas de apoio social	36
Gráfico 6 Iniciativas no âmbito da sustentabilidade.....	37
Gráfico 7 Contribuição para o desenvolvimento da economia onde se insere	37
Gráfico 8 Média dos resultados	38
Gráfico 9 O que mais valoriza na escolha de uma instituição.....	39
Gráfico 10 Importância da localização geográfica	40
Gráfico 11 Instituição que demonstra maior estabilidade e confiança.....	40
Gráfico 12 Habilitações literárias	53
Gráfico 13 Género	53
Gráfico 14 Residência habitual.....	54

Capítulo I – Introdução

1.1 Pergunta de investigação: Motivação

Os bancos cooperativos e mutualistas têm comportamentos diferentes face à banca comercial tradicional. A abordagem passa por estudar o Crédito Agrícola e Montepio geral, únicos bancos cooperativos e mutualistas a operar em Portugal neste momento.

As instituições financeiras comuns procuram o lucro de curto prazo ao contrário dos bancos cooperativos e mutualistas, consideradas instituições sem fins lucrativos, que não têm como seu principal objetivo o lucro mas sim a satisfação dos seus *stake-holders* conjugada com o desenvolvimento sustentável das empresas e das famílias. Em Portugal existem duas instituições que se regem por esses valores, nomeadamente o Crédito Agrícola e o Montepio Geral, bancos esses que têm um papel importante no financiamento de microcrédito a empresas e famílias e tentam atuar em áreas rurais remotas.

São instituições bancárias que demonstraram ser mais resilientes em épocas de crise.

Será que os aspetos que diferenciam estas instituições financeiras dos restantes bancos comerciais as conduzem a melhores resultados?

Visto que se tratam de instituições que funcionam de maneira diferente das restantes, será interessante estudar o porquê de tal comportamento, que instrumentos utilizam e que resultados obtêm.

1.2 Principais objetivos

De modo a obter respostas para a minha pergunta de investigação terei de me questionar sobre outros vários subtemas, que me possam apoiar.

O meu estudo terá como base a comparação entre o Crédito Agrícola e o Montepio Geral face aos restantes bancos comerciais por mim escolhidos, nomeadamente: Novo Banco, Santander, Millennium BCP, BPI e em especial a Caixa Geral de Depósitos por se tratar de um banco público com um comportamento mais próximo dos bancos cooperativos e mutualistas.

Dei enfoque à comparação a nível do papel social e dos objetivos relacionados com um desenvolvimento económico sustentável. Os relatórios de sustentabilidade de cada uma das instituições ajudam a tirar algumas conclusões. Contudo, também utilizei o relatório e contas do Crédito Agrícola e do Montepio Geral comparando com os outros bancos, analisei alguns indicadores de mercado, verificando se o papel social que prosseguem os leva a uma melhor posição. Analisei com objetivo de perceber também qual a sua posição na concessão de microcrédito a empresas/famílias.

Procurou responder às seguintes questões: que produtos e serviços diferenciadores são oferecidos; qual a caracterização do seu papel social; qual a sua posição no mercado e por fim tenciono analisar como se comportaram as instituições no período da pandemia Covid-19.

Capítulo II - Enquadramento teórico e revisão da literatura

2.1 Banca Cooperativa e Mutualista

Será importante definir o cooperativismo e mutualismo e como esses termos nasceram ligados ao setor bancário visto tratar-se de uma dissertação baseada na procura de diferenças no funcionamento das instituições bancárias cooperativas e mutualistas face à banca comercial.

Neto (2013, Dissertação de mestrado) definiu o mutualismo como (Bluteau, 1716) “Sistema de associação assente nos princípios de ajuda recíproca entre os seus membros e de contribuição coletiva para benefício de cada um dos membros”, e cooperativismo como (Barbosa, 1985) “Operar simultaneamente, trabalhar em comum, colaborar”.

O mutualismo e cooperativismo ligado ao setor bancário nasceu com a necessidade de concessão de créditos para a agricultura, nasceram então as Cooperativas de Crédito Agrícola Mútuo, onde era necessário ser-se acionista do banco para poder obter crédito na instituição.

Cabo *et. al* (2009) afirma que as cooperativas de crédito são consideradas uma força importante para o desenvolvimento das comunidades regionais e locais de forma sustentável e que o seu pilar se baseia mais em valores do que em recursos.

Nesse estudo são utilizados quatro indicadores para analisar o verdadeiro contributo que as cooperativas têm para as comunidades locais, nomeadamente a criação e manutenção de emprego, a divulgação e promoção da educação cooperativa, a satisfação dos seus associados e o desenvolvimento de atividades em prol das comunidades.

Relativamente à criação e manutenção de emprego, Chaves e Soler (2004, mencionado em Cabo *et al*, 2009), afirmam que existe uma dupla contribuição nomeadamente a criação de emprego na própria instituição e a criação de emprego em postos de trabalho na região em que a cooperativa se insere, partindo do pressuposto que existe uma grande ajuda das cooperativas de crédito nos projetos criados pelas empresas locais.

No que diz respeito à divulgação e promoção da educação cooperativa, Cabo *et al*, (2009) refere que é obrigatório que as cooperativas de crédito destinem uma parte dos

seus lucros anuais à criação de um fundo para a promoção da educação cooperativa que estará disponível não só para os sócios mas para toda a comunidade.

Segundo Palomo e Valor, (2001 citado em Cabo *et al*, 2009), as cooperativas de crédito, em particular as CCAM, têm a preocupação e o poder de servir a população de estratos sociais mais baixos estando presente em zonas mais desfavorecidas ou isoladas satisfazendo as necessidades dos seus associados.

Por fim, Cabo *et. al* (2009), refere algumas áreas em que neste caso o Crédito Agrícola investe e muita vez também de modo a apoiar causas sociais, nomeadamente, a proteção civil, a animação cultural, mecenato, imprensa local etc.

O modelo de banca cooperativa e mutualista vem reforçando a sua presença no mercado, principalmente em nichos de mercado onde outros bancos não atuam. São bancos nos quais os títulos de capital são detidos pelos seus associados, por isso mesmo e por incorporarem os fundos que obtêm nos resultados da sua atividade, permite que sejam bancos com alguma solidez. Conseguem obter dessa forma um crescimento progressivo do seu negócio.

Segundo Lagoa, *et. al* (2015), os bancos cooperativos e mutualistas destacam-se dos restantes ao oferecerem serviços a clientes excluídos do sistema financeiro convencional, ao oferecerem serviços financeiros que outras instituições convencionais não oferecem, ao funcionarem por vezes como canal através do qual os governos desempenham o seu papel social e também em canal através do qual os benfeitores desempenham o seu papel de mecenato.

Têm algumas características especiais, são considerados bancos de proximidade, mantêm boas relações com a comunidade, preocupam-se em transmitir confiança e simplicidade.

2.2 Banca Cooperativa e Mutualista na Europa

Os bancos cooperativos têm elevada importância na Europa, administrando 20% dos depósitos Europeus, principalmente através da participação especial de bancos cooperativos de França, Holanda, Alemanha, Itália e Suíça, todos membros da associação “*European Association of Co-operative Bank*” (EACB). Associação essa que se trata de um órgão supranacional para os bancos cooperativos, com dois membros associados, no

Japão, Suíça e Canadá e órgãos dirigentes nacionais em 20 países, os maiores membros da associação são “*Crédit Agricole*” em França, com grande número de ativos e empréstimos e “*Rabobank*”, holandeses com grande quota de mercado. A nível internacional existe a “*Internacional Association of Cooperative Banks*” que incorpora membros de todo o mundo. Ambas estão sediadas em Bruxelas.

Barradas, Lagoa, and Leão. (2011) escreveram que a banca cooperativa representava na altura 14% dos empréstimos e depósitos do setor bancário de toda a EU 15.

2.3 Banca Cooperativa e Mutualista em Portugal

Em Portugal, como dito anteriormente, existem dois bancos com este modelo de negócio, Crédito Agrícola e Montepio Geral.

2.3.1 Crédito Agrícola

O nascimento do grupo Crédito Agrícola está inteiramente associado às Santas Casas da Misericórdia – fundadas em 1498, que ajudavam a resolver a dificuldade que os pequenos empresários agrícolas tinham em conseguir financiamento adequado nas suas áreas rurais, ou seja, sem terem de se dirigir às grandes cidades. Para que os clientes obtivessem qualquer tipo de crédito era necessário ser-se acionista do banco. Funcionavam principalmente para clientes associados, famílias e PME's.

Barradas, Lagoa, e Leão (2011), definem o banco Crédito Agrícola como um banco propriedade dos seus clientes, ou seja, os próprios clientes são detentores do capital do banco, tornam-se associados. Contudo, não se trata de um banco cotado em bolsa visto que o mesmo apenas aumenta o seu capital com a retenção de lucros ou injeção de dinheiro por parte dos seus clientes, utilizam os seus lucros para reforço de capital e distribuem parte dele pelos seus associados.

Chaves e Soler (2004, mencionado em Cabo *et al*, 2009) afirmam que o banco tem um grande papel na criação e manutenção de emprego, aspeto importante, principalmente em alturas de crise onde o desemprego é generalizado. Contribuem para a criação de emprego dentro da cooperativa abrindo novos postos de trabalho e fora da cooperativa apoiando projetos (através de apoios monetários ou outros) das empresas situadas na sua área de atuação o que permite que as mesmas possam ter capacidade de também criação de novos postos de trabalho e manutenção dos já existentes.

Ferreiro Lagoa e Pina, (2012) afirmam que se trata de uma instituição descentralizada, com estrutura piramidal, que se situam particularmente em zonas mais rurais, zonas mais pequenas, onde facilmente conseguem ter um grande conhecimento dos clientes (*relationship banking*), das suas necessidades e consequentemente transmitem uma maior confiança, o que permite um aumento da capacidade produtiva das economias onde atuam. Muito acentuado a conceção de crédito a micro-empresas.

Para o Crédito Agrícola as pessoas são o principal foco, colocando um pouco de parte os lucros, maximizam o valor do cliente e o contributo para a desenvolvimento social e sustentável mantendo foco também nas políticas públicas relativas à sustentabilidade. Demonstram um forte papel no desenvolvimento rural devido à proximidade, às várias parcerias junto de fundos de desenvolvimento sustentável e ao seu modelo de governação que permite a estabilidade económica da instituição.

Segundo Lagoa, et al. (2015), o Crédito Agrícola é um banco com um grande número de depósitos que se deve à sua extensa rede de agências. Afirmam que o banco financia as empresas em zonas rurais, em especial atividades do setor primário, setor bastante importante para o desenvolvimento das sociedades.

No que toca aos produtos e serviços oferecidos, segundo Lagoa, et al. (2015) o Crédito Agrícola destaca-se do Montepio por ter linhas de curto e longo prazo próprias para a agricultura, a mais completa oferta de seguros direcionados para a agricultura, uma linha de crédito para internacionalização de empresas agrícolas, por ter protocolo com a ANDC (o que já não acontece atualmente) e por oferecer fundos de investimento relacionados com também com a agricultura.

As cooperativas não trabalham com foco em fins lucrativos o que permite que se destaquem a nível de rentabilidade de forma positiva face aos outros bancos comerciais, principalmente a nível de rentabilidade dos capitais próprios. Apresentam quotas de crédito às PME'S altas como já referido anteriormente e baixas taxas de transformação, devido ao elevado número de depósitos que a cooperativa acarreta.

Jorge (Março, 2021), presidente da Agrí Mútuo, reforçou as ideias anteriormente escritas, destacando o Crédito Agrícola como uma alternativa à banca comercial onde não existe pressão do acionista, onde existe uma forte capitalização, uma estrutura de custos controlados. Reforça a ideia de que existe um elevado número de depósitos, que se trata do principal recurso de financiamento da instituição, uma robustez do balanço devido às

elevadas margens financeiras e de produto bancário e rácios de solvabilidade muito confortáveis. A confiança na instituição permite que a mesma mantenha uma forte liquidez, que é inevitavelmente traduzida em bons rácios de solvabilidade e em elevadas margens financeiras. Nas suas declarações escreve também que considera que a instituição é um travão à desigualdade social, que se trata de uma *«banca próxima, sólida e autónoma, capaz de apoiar os sonhos que nascem do talento local»*. Pretendem apoiar cada vez mais projetos de *green finance*, a empreendedores, *start-ups* e *fintechs* locais. Considera que está *«evidente o espaço para crescimento deste modelo, sobretudo num contexto de recuperação pós-pandemia»*.

A nível de reclamações, segundo Lagoa, et al. (2015), o Crédito Agrícola destacava-se como o banco com menos reclamações por cada 1000 contratos de crédito face aos restantes bancos que estavam em estudo (que erram uma amostra representativa do setor bancário em Portugal).

Apesar de manterem a postura de instituições conservadoras, estão cada vez mais abertas a novas formas de negócio, oferecendo hoje em dia tantos produtos como qualquer outro banco comercial em Portugal.

2.3.2 Montepio Geral

Simões., numa publicação no *site* “Dinheiro Vivo” (2017), clarificou o funcionamento da instituição Montepio Geral. A designada Caixa Económica Montepio Geral é 100% detida pela “Montepio Geral Associação Mutualista” (MGAM), foi criada em 1844 e conta com mais de 600 mil associados. Têm supervisores distintos, a associação tem como supervisor o Ministério do Trabalho e da Segurança Social e o banco tem como supervisor o Banco de Portugal e encontra-se abrangido pelo Fundo de Garantia de Depósitos. O Banco de Portugal exigiu a separação das marcas com objetivo de evitar o quanto possível o risco de contágio entre elas. O banco Montepio financia-se com produtos da associação mutualista. Segundo a autora *“As contas revelam uma exposição de cerca de 87%, segundo o Público, totalizando mil milhões em empréstimos obrigacionistas e 2,3 mil milhões investidos em capital próprio do banco e das participadas.”* Contudo, em 2015 o Banco de Portugal obrigou a que houvesse uma separação entre a Caixa Económica Montepio Geral e a Associação Mutualista.

Ao contrário do que foi escrito pela autora acima referida, hoje em dia, depois da alteração feita em 31 de Dezembro de 2018, o capital social do Banco Montepio é apenas 99,99% detido pela Associação Mutualista. Os 0,01% restantes são detidos por outras entidades de economia social.

Através da Carta de Missão dos Órgãos Sociais do Banco Montepio retemos também alguma informação sobre a sua filosofia e funcionamento. O Banco rege-se hoje em dia pelos mesmos valores de sempre, apresentando continuamente um papel importante na área da economia social, papel esse baseado nas raízes mutualistas. É um banco que se preocupa essencialmente com a proteção da poupança dos seus clientes/associados e com o financiamento de projetos de carácter social, que privilegiem a solidariedade, muitos deles ligados diretamente à Associação Mutualista. Os produtos comercializados no banco são na sua quota-parte produtos mutualistas disponibilizados pela Associação. A relação com os seus clientes é um dos seus principais focos, manter a confiança e lealdade é o seu maior gerador de valor, consideram-se uma «*banca de proximidade*», a relação com os seus funcionários é também um fator ao qual dão relevância com os quais têm um comportamento pautado pelo respeito pelos valores humanos. Apesar de se tratar de um grupo com algumas estruturas independentes (Têm uma clara distinção entre Banca Comercial, a Banca de Investimento e a Associação), todas elas funcionam no sentido de beneficiarem umas com as outras, através de sinergias. São a favor de acordos com outras instituições internacionais que sigam a mesma filosofia da visão mutualista e apoio de projetos sociais e do setor cooperativo.

Em termos de produtos e serviços oferecidos, segundo Lagoa, et al. (2015), o banco Montepio Geral destaca-se do Crédito Agrícola por ter operações próprias de microcrédito, soluções especiais de crédito de curto prazo para o terceiro setor (no Continente, na Madeira e nos Açores), oferta única de seguros de voluntariado e iniciativas não-financeiras na ajuda a empresas na sua internacionalização. No que toca às iniciativas ligadas à área social os autores destacaram que o Montepio Geral fornece apoios ao terceiro setor e tem uma parceria, assim como o Crédito Agrícola, com a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e do Porto com as quais criaram um fundo de investimento social (Banco Social de Inovação).

A nível de reclamações, segundo Lagoa, et al. (2015), o Montepio Geral destacava-se como o banco com mais reclamações por cada 1000 contratos de crédito face aos

restantes bancos que estavam em estudo (que erram uma amostra representativa do setor bancário em Portugal).

Desde 2017 que se ouvem rumores desde já confirmados de que a saúde do Banco Montepio já não é a mesma, tendo havido constantes quedas no seu ativo como iremos analisar mais à frente neste trabalho. Para já farei referência a uma das muitas publicações sobre o tema, escrita por Simeão, (2020) através do jornal O PÚBLICO. Afirma que assistimos ultimamente ao fecho de 80 balcões e consequente redução de mais de 900 postos de trabalho. Como justificação de atitudes tomadas, como as anteriormente referidas, utilizam a crise financeira, a evolução tecnológica à qual não conseguiram fazer face e a pandemia atual que agrava o contexto em que o banco se encontra. Simeão, (2020) afirma também que a ruína do banco se deve ao grande sucesso que os seus projetos mutualistas obtiveram o que levou a uma enorme acumulação de liquidez e consequente facilidade em ter *«centenas de milhões à mão de semear e sem fiscalização»*. Refere que nem a Associação já tem capacidade para suportar a má gestão do grupo. *«Para responder aos 3MM de responsabilidades contabiliza 2,6MM em ativos, ...,o que deixa a descoberto perto de 2/3 das poupanças dos mutualistas e tem o desemprego a bater à porta do banco.»*

Capítulo II - Desenvolvimento

3.1 Análise aos produtos e serviços oferecidos

Neste ponto iremos abordar que produtos e serviços são oferecidos pelos bancos em estudo e em que medida se pode distinguir o papel dos bancos cooperativos e mutualistas nesta oferta. A análise será feita através de informação retirada dos *sites* oficiais dos bancos em estudo.

Em análise está a oferta de crédito ao investimento, ou o chamado crédito de médio/longo prazo, o crédito de curto prazo, microcrédito, seguros, negócios internacionais e fundos de investimento.

Em termos de crédito ao investimento, todos os bancos em estudo têm acordos com extensas linhas de crédito de apoio a vários setores da atividade económica. No setor da agricultura destaca-se o Crédito Agrícola com algumas linhas específicas e o banco Millennium BCP que recentemente criou o chamado “Agro Millennium BCP ” dispondo também de muitas ofertas de investimento para o setor. Os restantes também oferecem linhas de apoio à agricultura mas maioritariamente linhas protocoladas com o IFAP (Instituto de financiamento da agricultura e pescas). O Montepio Geral apresenta uma vasta oferta de linhas de crédito protocoladas, com especial atenção para apoio a instituições do setor social, inovação e sustentabilidade e também especial atenção para linhas não protocoladas de apoio à agricultura na região autónoma dos Açores (ajuda no investimento e compra de terrenos agrícolas).

Em termos de oferta de produtos de apoio à tesouraria ou os chamados produtos de curto prazo, todos os bancos em estudo possuem linhas de crédito em protocolo com o IFAP para apoio à tesouraria no setor agrícola. O Millennium BCP, dentro do novo conceito criado de “Agro Millennium BCP ” possui uma área de “Agro Tesouraria” onde inclui *Factoring*, *Confirming*, a linha “Capitalizar Mais” e todos os acordos que tem com o IFAP. Numa linha geral em termos de crédito de curto prazo todos os bancos em estudo mantêm a mesma panóplia de ofertas. Destaca-se também o Montepio Geral que oferece produtos de curto prazo específicos para empresas do setor da economia social.

No que diz respeito à oferta de microcrédito, o qual podemos definir como crédito de baixo valor concedido a pessoas ou empresas com poucas capacidades financeiras, na

implementação de projetos de empreendedorismo ou com objetivo de inclusão social, nomeadamente em situações de desfavorecimento social, profissional ou económico.

Nesta área, maior parte dos bancos em estudo mantêm acordos com o “Instituto do Emprego e Formação Profissional” (IEFP), nomeadamente, mas não só, através do plano “Apoio ao empreendedorismo e à criação do próprio emprego”, como é o caso do Montepio Geral, do BPI e da Caixa Geral de Depósitos. Destaca-se o Santander, o Millennium BCP e o Novo Banco que criaram linhas de microcrédito individuais fora as linhas acordadas com o IEFP, que permite ajudar os novos empreendedores a prosperar. O Montepio Geral criou o chamado Montepio Crédito, empresa independente que se dedica ao financiamento a famílias, nomeadamente crédito ao consumo onde também inclui soluções de crédito eco sustentável, crédito para o lar e crédito automóvel. Já o Crédito Agrícola não possui linhas de microcrédito individuais, apenas através de acordos, nomeadamente com a “Associação Nacional de Direito ao Crédito” (ANDC), no apoio aos desempregados na criação do seu próprio emprego.

Também dentro da área do financiamento a empresas surgiu mais recentemente as linhas covid-19, são linhas de apoio a empresas que foram afetadas pela crise que estamos neste momento a viver despoletada pela pandemia do covid-19. O “Instituto de apoio às pequenas e médias empresas e à inovação” (IAPMEI), lançou várias medidas de apoio às empresas afetadas pela pandemia do covid-19 em conjunto com apoios do estado, criaram então linhas de apoio específicas a vários setores da economia, linhas essas que todos os bancos incluídos no estudo aderiram. Também os estados das regiões autónomas da Madeira e dos Açores criaram apoios para a economia das suas áreas, apoios esses que alguns bancos também aderiram, nomeadamente, o Crédito Agrícola, o Montepio Geral e o BPI. Já o Santander e o Novo Banco apenas aderiram à oferta de apoios para a região autónoma da Madeira. No setor das pescas existem também linhas de apoio criadas em conjunto com o IFAP, aderidas nomeadamente pelo Crédito Agrícola e pelo Millennium BCP. Por fim, o único banco a ter uma linha de crédito individual nesta área é o Crédito Agrícola, a chamada “Linha CA Especial Covid-19” com objetivo de ajudar a ultrapassar problemas com a gestão financeira.

Outro produto oferecido por todos os bancos em estudo trata-se dos Seguros. A nível de seguros para empresas e até mesmo para particulares o banco com mais oferta dentro dos bancos em estudo é o Crédito Agrícola, que tem dentro do seu grupo o chamado “CA Seguros”, ou seja, têm uma companhia de seguros próprios ao contrário de outros bancos.

No setor agrícola são o banco que apresenta mais soluções de proteção, contudo, a Caixa Geral de Depósitos também tem uma oferta equiparável para o setor. Já num outro setor, o setor das exportações, o BPI apresenta alguma oferta de proteções contra riscos num acordo com o COSEC - Companhia de Seguro de Créditos S.A. e também o Novo Banco mas nesse caso num acordo com a COFACE “*Compagnie Française D’Assurance Commerce Ext.*”. Também o Millennium BCP tem oferta de seguros nesta área, o chamado “Seguro de Mercadorias Transportadas *Import-Export*”. Em termos de seguros para particulares destaca-se o banco Montepio Geral com as suas modalidades mutualistas de proteção, soluções exclusivas para associados da Associação Mutualista Montepio.

A nível de negócios internacionais, praticamente todos os bancos têm algum tipo de oferta. A nível de apoios ao comércio externo e linhas de apoio à internacionalização, através de financiamento todos apresentam pelo menos uma solução. No que toca ao *factoring*, destaca-se o Crédito Agrícola, a Caixa Geral de Depósitos, o BPI e o Millennium BCP. Relativamente aos produtos de *confirming* apenas existem ofertas por parte da Caixa Geral de Depósitos. O Millennium BCP e o BPI oferecem produtos específicos para Angola e Moçambique e o BPI em particular para Espanha. Por fim, a nível de oferta de seguros para o setor, a maioria oferece soluções, exceto o Crédito Agrícola, Santander e Novo Banco. Alguns seguros são feitos em acordo com o COSEC. O Novo Banco oferece prémios na área, os chamados “Prémios exportação e internacionalização”.

Na área dos fundos de investimento, todos os bancos em estudo oferecem uma vasta linha de ofertas, alguns deles com fundos de investimento imobiliário e não só mobiliário como é o caso do Santander, da Caixa Geral de Depósitos e do Montepio Geral. Importante realçar que cada vez mais vão aparecendo os chamados fundos socialmente responsáveis, ou seja fundos de investimento em empresas que debruçam a sua atividade nas regras e comportamentos que protejam o meio ambiente e a sociedade em geral. Fundos que se concentram em empresas do setor energético também estão cada vez mais presentes, defendendo a eficiência energética. O Santander, o Novo Banco e a Caixa Geral de Depósitos oferece fundos socialmente responsáveis. O Millennium BCP e o Novo Banco são os bancos em estudo que apresentam maior oferta de fundos de investimento.

Por fim, resumimos então que produtos diferenciadores são oferecidos por parte dos bancos cooperativos e mutualistas em comparação aos restantes em estudo. A nível de financiamento, no caso de produtos tanto de longo prazo como de curto prazo, o Crédito Agrícola apresenta oferta de linhas próprias para a agricultura, o que não acontece em maior parte dos bancos comerciais e o Montepio Geral oferece linhas especiais de apoio ao setor da economia social. No que toca às linhas covid-19, verificámos que o Crédito Agrícola tem uma linha de crédito individual para apoio a problemas financeiros, já o Montepio Geral não se destacou das restantes instituições pois aderiu apenas a linhas que nasceram de acordos. Num outro ponto, a oferta de Microcrédito, algumas instituições já fizeram, anteriormente um protocolo com a “Associação Nacional de Direito ao Crédito”, associação essa que atualmente já não se encontra em funcionamento devido a falta de financiamento para a atividade. O Montepio Geral criou uma instituição chamada “Montepio Crédito” que se dedica não ao financiamento a empresas mas assim a famílias, em particular através de crédito ao consumo. A nível da oferta de seguros, o Crédito Agrícola destaca-se das restantes instituições pois tem a oferta mais completa onde constam bastantes opções de seguros que cobrem danos provenientes da atividade agrícola, já o Montepio Geral destaca-se pela sua oferta de seguros que cobrem riscos de morte, invalidez e sobrevivência associados a uma modalidade de poupança destinada a voluntários da associação mutualista Montepio Geral, as chamadas “Modalidades Mutualistas de proteção” e também um seguro de responsabilidade civil destinado a voluntários ao qual qualquer instituição poderá aderir. Na área dos negócios internacionais e dos fundos de investimento, estes bancos não notam qualquer especificidade face aos restantes, não tendo portanto nada em particular que os diferencie.

3.2 Análise ao papel social

Na análise do papel social os relatórios de sustentabilidade dos vários bancos em estudo serviram como fonte de pesquisa. Atualmente todos os bancos lançam anualmente relatórios de sustentabilidade, ou em documentos individuais ou incorporados nos seus relatórios e contas. Verifica-se por isso que todos demonstram uma certa preocupação em matéria de sustentabilidade.

Os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável são o ponto de partida para iniciativas de todos os bancos em estudo. Devido à pertença dos mesmos no “*Business Council for Sustainable Development*” (BCSD), em português, Conselho Empresarial

para o Desenvolvimento Sustentável, ficam obrigados a cumprir os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que se sucedem aos Objetivos do Milénio (ODM). Fazem parte da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas. Todos os bancos têm de praticar iniciativas que vão de encontro a cada um dos objetivos, contudo, por ano cada um pode definir individualmente os seus objetivos prioritários.

O Crédito Agrícola definiu os seus objetivos prioritários para o ano 2020, nomeadamente a ação climática, produção e consumo sustentável, cidades e comunidades sustentáveis, redução das desigualdades e trabalho digno e crescimento económico. Subscreeu cinco cartas de compromisso nessas áreas e pertence a quatro grupos de trabalho. Apoia projetos de solidariedade social, nomeadamente através de iniciativas de ajudas durante a pandemia para com os mais afetados, atividades desportivas, com a realização de provas, sem esquecer a educação, tentando apoiar os alunos mais carenciados e a literacia financeira prestando formações. Realizam também os prémios empreendedorismo e inovação. Em 2020 inauguraram a primeira agência sustentável do grupo, que se situa em Leiria e a Caixa Central aderiu à campanha Zero Plástico.

O banco Montepio Geral, identificou também indicadores-chave que demonstram em que áreas prioritárias se tem debruçado o grupo, onde se insere a paz, justiça e instituições eficazes, as parcerias para a implementação de objetivos, a produção e consumo sustentáveis, a redução das desigualdades, a igualdade de género, o trabalho digno e crescimento económico e as energias renováveis e acessíveis. Lançaram durante o ano algumas iniciativas, nomeadamente a nível da comunicação com a continuação do lançamento da revista Montepio, e na área das formações criaram o EI- Educação e Formação, têm também larga escala de iniciativas em termos sociais, nomeadamente Montepio Setor Social, Montepio Conta Dupla, Poupança Economia Social, Linha de Crédito Social *Invest*, Seguro Voluntariado e Vales Sociais para a Educação. Definem como principais objetivos afirmar o banco como estrutura de banca ética e banca da economia social assim como reduzir a pegada ecológica criando produtos amigos do meio ambiente.

Tal como os bancos em estudo referidos anteriormente, todos os outros terão de cumprir com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável tendo cada um uma lista de objetivos prioritários não muito distintos dos anteriores. Faremos então apenas referência às iniciativas que se destacam em cada um deles.

No caso do Santander, destaca-se a criação do Fundo Santander Solidário para apoio alimentar e a iniciativa de distribuição de 580 *tablets* em lares de idosos de todo o país o que demonstra a importância sobre ao seu papel social.

O Novo Banco com a criação das contas NB18.25 e NB26.31, contas que neutralizam as emissões de carbono por serem criadas *online* e outros produtos de crédito sustentáveis demonstrando os seus esforços para a preservação do meio ambiente.

O BPI destaca-se devido ao seu projeto “Fundação la Caixa”, fundação responsável por maior parte das iniciativas do banco que abrangem todos os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável existentes, são neste caso o banco que parece cobrir maior quantidade desses objetivos.

A Caixa Geral de Depósitos parece abordar praticamente todos os objetivos também nas suas iniciativas, trata-se de um banco público e por esse motivo têm também um maior papel social perante a sociedade, contudo demonstraram abertura para iniciativas em todas as áreas, nomeadamente, educação, energias renováveis, ecoeficiência e demonstram esforços para reduzir os impactos ambientais criados internamente.

Por fim o Millennium BCP demonstrou o seu desempenho em ações de solidariedade, vários eventos sustentáveis e iniciativas de responsabilidade ambiental.

Importante referir também que no último ano todos os bancos em estudo criaram iniciativas de apoio a empresas e famílias afetadas pela pandemia Covid-19 que irei abordar mais à frente. A pandemia fez com que toda a banca se tivesse de reinventar, a independência do cliente cresceu brutalmente através das plataformas *online* de gestão das suas contas e o tema passou a ser a maior preocupação do setor da banca.

Outro aspeto que é retratado nos relatórios de sustentabilidade é o número de reclamações que cada instituição recebe em cada ano. À dois anos consecutivos que o Crédito Agrícola entra no *ranking* das instituições menos reclamadas como o banco com menos reclamações do sistema bancário português, nomeadamente no crédito à habitação e no crédito ao consumo. Apesar da posição se manter, o banco apresentou, em 2020, um aumento de 15,5% das reclamações face ao ano 2019. O cenário do banco Montepio Geral neste campo é bem diferente, sendo uma instituição com um número elevado de reclamações, com um aumento de 19,2% face ao ano 2019 que dizem estar relacionado com o crédito, utilização de canais à distância e o atendimento condicionado dos balcões.

Relativamente aos restantes bancos em estudo, o Santander e a Caixa Geral de Depósitos apresentaram uma redução das reclamações. O Millennium BCP apresentou um significativo aumento das reclamações no ano 2020 de +35,5%. O Banco de Portugal confirma que maior parte das novas reclamações no ano 2020 são referentes às moratórias de crédito, resultantes da pandemia Covid-19.

Segue 2 tabelas com uma análise das reclamações nos bancos em estudo:

<i>Bancos/Ano em Análise</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>Var 19/20</i>
<i>Crédito Agrícola</i>	798	974	1.125	+15,5%
<i>Montepio Geral</i>	4.029	5.685	6.779	+19,2%
<i>Caixa Geral de Depósitos</i>	13.045	12.253	12.100	-13%
<i>Santander</i>	4.298	4.655	4.036	-1%
<i>Novo Banco 1*</i>	—	—	—	—
<i>Millennium</i>	26.648	32.811	44.474	+35,5%
<i>BPI 2*</i>	—	—	5.181	—

Tabela 1 - Análise das reclamações no ano 2020

Fonte: Relatórios e contas e relatórios de sustentabilidade do ano 2020 dos vários bancos em estudo

1*O Novo Banco apenas disponibiliza a seguinte informação: Em 2020 – Por cada 1000 clientes ativos, 0,35 apresentaram reclamação. Em 2019 – Por cada 1000 clientes ativos, 0,30 apresentaram reclamação. Não nos passa a informação do número de clientes ativos.

2* O BPI não nos fornece mais nenhuma informação.

<i>Bancos/Reclamações por cada 1000</i>	<i>Contas de depósitos à ordem</i>	<i>Contratos de crédito aos consumidores</i>	<i>Contrato de crédito habitação e hipotecário</i>
<i>Crédito Agrícola</i>	0,09	0,18	0,52
<i>Montepio Geral</i>	0,31	0,23	1,41
<i>Caixa Geral de Depósitos</i>	0,29	0,26	1,30
<i>Santander</i>	0,34	0,45	1,26
<i>Novo Banco</i>	0,68	0,33	1,21
<i>Millennium</i>	0,29	0,21	0,80
<i>BPI</i>	0,32	0,73	1,43

Tabela 2- Análise das reclamações por cada 1000 contas de depósito, contratos de crédito aos consumidores e contratos de crédito habitação e hipotecários em 2020

Fonte: Relatório de supervisão comportamental 2020 | Banco de Portugal

De acordo com a tabela 2 verificamos que o banco Crédito Agrícola é sem dúvida o banco com menos incidência de reclamações no ano 2020. Por cada 1000 contas de depósitos à ordem o Novo Bano é a instituição com maior número de reclamações. Por cada 1000 contratos de crédito aos consumidores o Santander é o banco que apresenta mais reclamações. Por fim, por cada 1000 contratos de crédito habitação e hipotecários, o BPI é o banco que apresenta maior incidência de reclamações.

Para concluir, verificamos que não existem diferenças significativas na área da sustentabilidade nos diferentes bancos em estudo, existindo atualmente uma preocupação geral com estes temas em toda banca e o resultado das iniciativas é visível.

3.3 Análise da posição no mercado

Passamos à análise da posição no mercado dos vários bancos em estudo, fazendo referência aos indicadores mais importantes da sua composição. Neste ponto utilizamos como base de estudo os relatórios e contas do ano de 2020 onde são realizadas comparações face ao ano 2019 de cada uma das instituições.

No que toca aos recursos dos clientes, onde se insere os depósitos à ordem, verificou-se um aumento percentual de 22,7% (em 2020) no banco Crédito Agrícola, que contam com 7.967.000.000€ em depósitos, também no banco Montepio Geral se verificou um aumento, de 10,4% nesse mesmo ano, o que totaliza 5.163.488.000€. Na rubrica de depósitos a prazo e poupanças o Crédito Agrícola mantém a tendência crescente com aumento de 4,5% (em 2020), já o Montepio Geral demonstrou uma tendência decrescente, em -11,6% nesse mesmo ano. As restantes instituições em estudo aumentaram também o seu ativo em depósitos à ordem, a prazo e poupanças, exceto o Novo Banco que teve uma descida em recursos de -7,3% (em 2020).

Na rubrica dos créditos a clientes no ano 2020, o banco Crédito Agrícola registou um aumento de 6,1%, onde se destaca o crédito concedido a empresas, já o banco Montepio Geral registou um aumento de 0,55% onde se destaca o crédito concedido a particulares, onde maior parte são créditos à habitação. Nas restantes instituições em estudo verifica-se o mesmo comportamento da rubrica anterior, um aumento percentual no ano 2020 em todos eles, exceto o Novo Banco que registou uma diminuição de -6,3%.

A nível do balanço consolidado, na rubrica dos ativos todos os bancos em estudo demonstraram um crescimento exceto o Novo Banco que também nesta rubrica

apresentou variação negativa no ano 2020. A nível de valores, os bancos cooperativos e mutualistas não conseguem superar os restantes bancos comerciais, onde os ativos são em maior quantidade. Este comportamento estende-se de igual forma na rubrica do passivo. Já em termos de capital próprio, o banco Montepio Geral registou uma diminuição, nomeadamente de – 9% face ao ano 2019 e o Novo Banco registou uma diminuição de -21,3%.

No quadro abaixo seguem os valores relativos aos rácios de capital de cada banco em estudo, nomeadamente o *Common Equity Tier 1 (CET 1)*, o *Tier 1*, o Rácio de capital total e a Rentabilidade do ativo (ROA).

<i>Bancos/Rácios</i>	<i>Common Equity Tier 1 (CET1)</i>	<i>Tier 1</i>	<i>Rácio de capital total</i>	<i>Rentabilidade do Ativo (ROA)</i>
<i>Crédito Agrícola</i>	17,5%	17,5%	17,6%	0,4%
<i>Montepio Geral</i>	11,6%	11,6%	13,8%	0,04%
<i>Caixa Geral de Depósitos</i>	9,02%	10,94%	13,5%	0,6%
<i>Santander</i>	20,8%	20,8%	23,1%	0,5%
<i>Novo Banco</i>	11,3%	11,3%	13,3%	—
<i>Millennium</i>	12,2%	13,3%	15,5%	0,2%
<i>BPI</i>	14,1%	15,6%	17,3%	0,3%

Tabela 3 - Análise de rácios do ano 2020

Fonte: Relatórios e contas do ano 2020 dos vários bancos em estudo

De acordo com as regras definidas no Acordo de Basileia III, os requisitos mínimos relativos ao CET 1 são 6%, do TIER 1 4,5% e do rácio de capital total 8%. De acordo com essas mesmas regras, podemos verificar que todos os bancos cumprem os requisitos mínimos do acordo, como seria de esperar. O Santander destaca-se como o banco que apresenta uma maior percentagem de CET 1 e Tier 1, que se situam ambas nos 20,8% e uma maior percentagem de rácio de capital total que se situa nos 23,1% em 2020, logo de seguida vem o Crédito Agrícola que apresentou 17,5% de CET 1 e Tier 1 e 17,6% de rácio de capital total em 2020. São portanto os bancos no ano em estudo que demonstram ter maior capacidade de resistência em caso de dificuldades financeiras. Com valores baixos e perto dos requisitos mínimos encontra-se o Novo Banco que apresentou um CET 1 e Tier 1 de 11,3% e um rácio de capital de X, logo de seguida o banco Montepio Geral com 11,6% de CET 1 e Tier 1 e 13,8% de rácio de capital total. Demonstram ser os bancos

com menor capacidade de resistir a uma eventual dificuldade financeira o que vai de acordo aos resultados que irei abordar de seguida, ambos os bancos se encontram numa situação complicada a nível de rentabilidade pois apresentaram variações negativas muito grandes, com prejuízo.

Em termos de rentabilidade do ativo verificamos que o banco que apresenta maior rentabilidade em 2020 é a Caixa Geral de Depósitos e o que apresenta uma menor rentabilidade do ativo nesse mesmo ano é o banco Montepio o que significa que os seus ativos não estão a produzir resultados.

Por fim, analisando a demonstração de resultados na rubrica de lucros ou prejuízos do exercício, verificamos que o Crédito Agrícola registou uma diminuição de -34% face ao ano 2019, contudo, manteve os resultados positivos, teve lucro de 86.912.934€. Já o banco Montepio Geral registou uma diminuição de -426% face ao ano 2019, o que levou a um prejuízo de 78.805.000€ no ano 2020, que poderá ser consequência dos montantes extraordinários de imparidades de crédito constituídas conjugado com os efeitos do cenário de pandemia, péssimo para a imagem do banco que já não se encontrava muito saudável. Nos restantes bancos em estudo verificamos que em todos eles houve uma diminuição percentual de resultados no ano 2020, contudo todos apresentaram lucros exceto o Novo Banco, que apesar de demonstrar uma evolução positiva, continua com prejuízos de 1.339.391.000€. Prejuízos que podem ser consequência do elevado número de imparidades e provisões devido à descontinuação do negócio em Espanha e ao agravamento dos valores de incumprimento de alguns clientes.

Os fechos de balcões e redução de trabalhadores foi um fator importante, pois esteve em números bastante elevados no ano 2020 e com tendência a aumentar. O único banco que têm tentado contrariar esse comportamento é o Crédito Agrícola pois acredita que a maior chave de sucesso do seu negócio é estar perto de quem mais precisa, enquanto os outros bancos encerram instituições em zonas mais rurais, o Crédito Agrícola vê-o como uma nova oportunidade de negócio ocupando a sua posição, sendo neste momento o banco com mais balcões abertos ao público. A estratégia utilizada pela instituição para redução de custos trata-se muitas vezes da fusão de caixas, ou seja, duas caixas em zonas pequenas se tornam apenas uma. No banco Montepio Geral o cenário é outro completamente diferente, onde para combater o comportamento que se têm verificado de redução de resultados, nomeadamente combater o prejuízo que tem estado à vista, o banco definiu um plano de reestruturação onde conta a saída de cerca de 900 trabalhadores, o

que equivale a 20% dos seus quadros e ao fecho nos próximos anos de cerca de 80 balcões, comportamento crucial numa altura em que o setor está a ser tremendamente afetado também pelo cenário de pandemia.

3.4 Impacto da pandemia Covid-19 na generalidade do setor bancário

No período pré-pandemia do Covid-19, os bancos na sua generalidade mantinham indicadores económicos e financeiros que indicavam uma perspetiva bastante positiva face ao futuro das instituições e à economia em geral. A pandemia trouxe uma crise inevitável o que pôs fim à perspetiva positiva e levou o setor bancário a ter de lidar com a nuvem negra que se instalou à sua volta. Setor que deveria estar sólido para poder apoiar e estabilizar todos os restantes que necessitariam da sua ajuda foi o mais afetado com esta crise. Notou-se uma desaceleração na atividade e no desenvolvimento do negócio e igual redução nos rácios de rentabilidade.

Dentro das instituições em estudo, a que demonstrou ter pior desempenho nesta fase de crise como se pode notar no estudo feito anteriormente foi o Novo Banco. Contudo, todas elas sentiram um impacto negativo face ao ano 2019. No que toca ao Montepio temos um exemplo do impacto real da crise no setor da banca, passaram de lucros de 22 milhões de euros para prejuízos de 80,7 milhões de euros, prejuízos esses devidos em parte ao aumento das imparidades para o risco de crédito que aumentaram 77,5 milhões de euros no ano 2020, ou seja, um aumento dos *Non-Performing-Loans* que resulta na perda de parte ou a totalidade dos fundos emprestados, deixando a instituição de ter ganho com a cobrança de juros e comissões das operações em causa. A redução no quadro dos colaboradores e no número de agências é também um fator importante a ter em conta pois foi despendido algum dinheiro das instituições para acarretar custos de reformas antecipadas e rescisões por mútuo acordo. No reverso da moeda, apesar de demonstrar na mesma uma redução dos lucros, encontramos o Crédito Agrícola como um dos bancos que teve melhor desempenho na época de crise despoletada pela pandemia, onde registaram um aumento do produto bancário em 5,2% face a 2019, um aumento da carteira de créditos e uma evolução favorável de *Non-Performing-Loans*.

A pandemia trouxe-nos uma nova forma de ver e viver o mundo, nomeadamente, fazê-lo à distância, esse foi o principal desafio para todos os setores da economia, com especial atenção para o setor bancário. Teve de se reinventar, apesar de na data já

existirem algumas alternativas *online* de gestão financeira, a pandemia veio demonstrar que essa teria de ser quase a única alternativa. Houve um enorme investimento por parte das instituições bancárias em atualizar e estender o funcionamento *online* das suas plataformas e *apps* de gestão de contas, teria de haver a hipótese de todos os problemas dos seus clientes poderem ser tratados sem contacto pessoal, sendo muitas vezes substituído também pelo contacto telefónico ou eletrónico através dos *call-centers*. Aumentar o pessoal com máquinas inteligentes poderá ser uma boa aposta para o aumento da produtividade numa situação como a que vivemos atualmente mas não nos podemos esquecer que grande parte da nossa população poderá não ter acesso ou não ter conhecimento de maior parte dos meios de comunicação alternativos. Existe sempre um segmento de clientes, onde estão incluídos os clientes idosos, que privilegiam sempre o contacto pessoal, uma resposta humana, solidária e que demonstre segurança. Por esse motivo é indispensável que os bancos mantenham agências abertas ao público. O objetivo será ajudar todos os clientes que se dirigem às agências a funcionar com as máquinas multibanco ou a atualizadora de cadernetas, por exemplo, onde são feitas maior parte das operações que procuram quando se dirigem ao balcão, levantamento, depósito, consulta de saldos e movimentos, é importante por isso uma atenção redobrada na educação financeira. Importante será também que todos esses equipamentos se mantenham limpos, desinfetados e seguros. Segurança passou também a ser uma das preocupações das instituições financeiras, nomeadamente *ciber-segurança*, ao incentivar os seus clientes a utilizarem os serviços à distância terão de garantir que os mesmos estão 100% seguros.

Os bancos depararam-se então com um cenário de redução de receitas, de necessidade crescente de controlo e gestão dos créditos para evitar os impactos negativos do crédito mal parado, de necessidade de evolução a nível de inteligência artificial e proteção *cibernautica* e a importante necessidade de manter a maior flexibilidade possível consoante as circunstâncias de modo a atenuar o desvio esperado das receitas e despesas do curto prazo.

O Estado tem sido o maior aliado destas instituições, que desde o despoletar da pandemia tiveram de aderir e apoiar as medidas por ele acionadas. Tratam-se das linhas de crédito de apoio a empresas afetadas pela crise despoletada pelo Covid-19 e das moratórias, que permitiam que os clientes adiassem o pagamento das suas prestações sem que por isso se colocassem numa situação de incumprimento ao mesmo tempo que prorrogava o prazo de pagamento das mesmas. Contudo, não só o Estado lançou moratórias, existem também as chamadas moratórias privadas, onde se incluem as APB,

ou seja, provenientes da Associação Portuguesa de Bancos. Algumas instituições bancárias criaram também linhas de apoio individuais direcionadas a alguns setores específicos da economia.

Segundo Lagoa, no *paper* “Governar em Estado de Emergência” (2021), as moratórias públicas tiveram um maior número de adesões face às privadas, as quais apenas representavam 21,5% das moratórias de crédito habitação. Enquanto as moratórias públicas se estenderam até Setembro de 2021, as privadas apenas duraram até Março do mesmo ano. Também existem diferenças nas operações cobertas por cada uma delas, enquanto as moratórias públicas abrangem nos particulares, operações de crédito associadas a hipotecas e financiamento para educação, as moratórias privadas apesar de abrangerem também crédito habitação, abrangem outros créditos não incluídos na anterior, nomeadamente o crédito pessoal, crédito automóvel e crédito associado a cartões de crédito. Para que os clientes aderissem a qualquer uma das moratórias teriam de garantir que não se encontravam em processo de insolvência nem detinham qualquer incumprimento na banca, no caso dos particulares teriam de garantir também que o cenário financeiro da família se alterou com a pandemia, nomeadamente situações de redução parcial do vencimento, desemprego ou isolamento profilático não remunerado.

Ainda segundo ao autor, o setor que mais usufruiu das moratórias foi o Alojamento e Restauração, cerca de 58,6% do crédito, ou seja, um dos setores mais afetado pela pandemia devido às restrições impostas.

O autor afirma que “*Em novembro de 2020, Portugal era o terceiro país da Europa com mais moratórias em percentagem de crédito concedido,...*”. O lançamento das moratórias terá sido a possível salvação de um pior cenário na economia portuguesa, pois contribuiu para que as famílias mantivessem o seu comportamento como consumidores, o que consequentemente permite com que as empresas não percam os seus clientes. O Banco de Portugal ao obrigar todos os bancos a divulgar a existência de moratórias permitiu que houvesse uma maior fluidez da informação e uma rápida adesão por parte dos clientes. Para os bancos o cenário também foi positivo com o aparecimento das moratórias, pois com a mais-valia da *European Banking Authority (EBA)* ter aprovado que os créditos que se encontravam em moratória não entrariam para as contas dos bancos como crédito não-produtivo ou em reestruturação, o facto de terem várias operações em moratória não prejudicaria as suas contas, evita que tenham um número elevado de crédito em incumprimento o que afeta positivamente o seu capital. Contudo, é inevitável que haja

uma redução dos recebimentos por parte dos bancos visto que, no decorrer da moratória não há lugar ao pagamento de juros e em alguns casos nem ao pagamento do capital o que significa uma redução dos rendimentos e uma maior dificuldade por parte dos bancos no aumento do seu capital próprio.

Em particular, os bancos em estudo demonstraram o seguinte comportamento: o banco Montepio Geral concedeu 3,2 mil milhões de euros em moratórias no ano 2020 e o Crédito Agrícola 2,654 mil milhões de euros.

Em tempos de pandemia notou-se algo curioso, os portugueses nunca tiveram tanto dinheiro depositado nos bancos. Poderemos tentar justificar facilmente, deixaram de pagar as prestações de alguns dos seus créditos aderindo às moratórias, não puderam gastar em viagens, restaurantes ou passeios pois houve um confinamento geral em que durante algumas semanas ou meses até as ligações fronteiriças estavam encerradas. Apesar do crescimento de 6,6% dos depósitos em Julho deste ano face ao ano anterior, a taxa de juro recebida por eles mantém um comportamento contrário, cada vez mais baixa, neste momento os valores estão próximos de 0,05%. Ou seja, apesar do aumento dos depósitos, os portugueses nunca receberam tão pouco por eles.

Todas as mudanças que existiram e continuam a existir no setor da banca impulsionadas pela pandemia não foram de todo negativas, podem ser vistas como apostas para o futuro do setor bancário em Portugal. O funcionamento à distância, através dos canais digitais, permitirá que se reduzam alguns custos fixos associados a agências e equipamentos.

Atualmente o cenário está mais favorável, a economia voltou a funcionar na sua totalidade embora ainda a recuperar os níveis de produção e atividade. Chegámos à fase em que maior parte dos apoios criados no último ano e meio serão cortados e por isso teremos de esperar para ver qual o impacto desse corte. Até que ponto a população terá rendimentos para suprir as suas necessidades e encargos novamente. Caso esse cenário se venha a confirmar, existirá um aumento do crédito em incumprimento com inevitável impacto negativo sobre o capital dos bancos.

Capítulo V- Inquérito e análise de resultados

5.1 Inquérito “Preferências e nível de satisfação dos clientes com a sua instituição bancária”

Para completar o estudo realizei um inquérito *online* ao qual dei o título de “Preferências e nível de satisfação dos clientes com a sua instituição bancária”. O inquérito foi publicado em algumas redes sociais, em grupos de colegas de trabalho, grupos de amigos e individualmente solicitado o seu preenchimento a alguns conhecidos para que me pudessem ajudar neste estudo. Inevitavelmente maior parte dos participantes no estudo residem na minha área de habitação ou na periferia próxima da mesma, ou seja, grande maioria dos participantes são habitantes de vilas ou aldeias. Fator que poderá ser interessante estudar também visto que como foi referido anteriormente as instituições bancárias cooperativas têm uma forte presença em zonas mais rurais, fora das grandes cidades. Naturalmente, a amostra não é representativa do universo nacional. Os resultados obtidos têm de ser interpretados como dizendo respeito apenas à amostra recolhida. Nesse caso a comparação será com os habitantes do meu concelho, concelho de Salvaterra de Magos. No que toca à população idosa a amostra não será representativa pois não houve respostas suficientes dessa faixa etária para que o pudéssemos considerar, por se tratar de um inquérito *online* é natural que os idosos não tenham participado.

O inquérito é composto por 21 perguntas e está disponível no anexo 1. As primeiras 5 perguntas são de identificação do participante, género, faixa etária, habilitações, situação profissional e residência habitual, perguntas essenciais para definir a amostra e para que a mesma seja contextualizada. As seguintes 10 perguntas são relacionadas diretamente com a instituição bancária habitual do participante, onde se pede que a avalie na diversidade de produtos e serviços oferecidos, no atendimento tanto presencial como *online*, no progresso tecnológico, nas iniciativas ou não de apoio social, sustentabilidade e contribuição para o crescimento da economia onde se inserem e por fim, o nível de satisfação com a instituição escolhida numa escala de 0-10. As últimas 6 perguntas são generalizadas, face a todas as instituições no mercado, se já efetuou alguma reclamação, se sim, em que banco, o que mais valoriza na escolha de uma instituição bancária, o quanto a localização geográfica das agências é um fator importante, que instituição o

participante considera demonstrar maior estabilidade e confiança e por fim, se pretende mudar de instituição, qual escolheria e porquê.

5.2 Análise de resultados

	<i>Nº de participantes</i>
<i>Crédito Agrícola</i>	38
<i>Montepio Geral</i>	3
<i>Caixa Geral de Depósitos</i>	30
<i>Santander</i>	17
<i>Novo Banco</i>	9
<i>Millennium</i>	11
<i>BPI</i>	3

Tabela 4 - Nº de participantes de cada banco

A instituição mais escolhida foi o Crédito Agrícola naturalmente por maior parte dos participantes pois trata-se de uma instituição muito presente na zona rural onde resido.

A Caixa Geral de Depósitos logo de seguida, é um banco público, com uma visão para o apoio à sociedade, está presente em várias zonas rurais também, como é o caso da minha zona onde resido e onde residem maior parte dos participantes, o que leva a que muitos deles também tenham escolhido a Caixa Geral de Depósitos como sua habitual instituição.

De acordo com os resultados mostrados no quadro acima verifico que não fará sentido analisar os resultados do Montepio Geral e do BPI, devido ao baixo número de participantes. A minha análise recairá sobretudo no Crédito Agrícola.

O 3º banco mais escolhido com instituição habitual no estudo foi o Santander, com 17 participantes. Esta instituição está presente também na vila onde resido e onde residem maior parte dos participantes e por esse motivo é expectável que haja um maior número de clientes face a outras não existentes na zona.

O Millennium BCP, o Novo Banco constam na lista dos menos votados, ou seja, poucos participantes consideraram estas instituições como habituais.

Fora os bancos em estudo, 4 participantes consideraram outras instituições como habituais, nomeadamente Banco CTT e ActivoBank.

De entre os 115 participantes, 38 escolheram o Crédito Agrícola como instituição bancária habitual, sendo o banco mais usado pelos participantes do inquérito. Acontecimento que poderá ser facilmente justificável, pois 79% da amostra tem

residência habitual numa vila ou aldeia. Como dito anteriormente, o Crédito Agrícola está muito presente em zonas rurais, como podemos comprovar com estes resultados.

Grande parte do cliente do Crédito Agrícola de acordo com o inquérito são entre os 41 e os 60 anos ou seja, está na média de em comparação ao total dos participantes no questionário como podemos ver no gráfico 1.

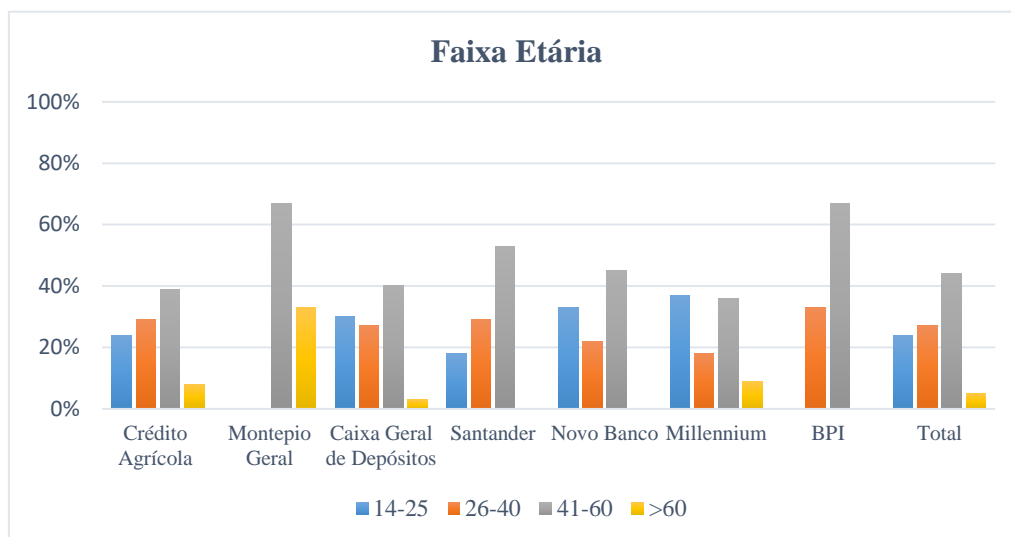


Gráfico 1 Faixa etária

Devido à curta distância que separa o banco dos seus clientes, o atendimento presencial é muitas vezes a melhor opção e mais utilizada, os participantes avaliam os atendimentos em agências como bons ou muito bons na sua maioria (gráfico 2). Neste caso se compararmos com a restante amostra recolhida verificamos que o Crédito Agrícola se destaca como o banco em que mais participantes consideram o serviço presencial, em agências como muito bom.

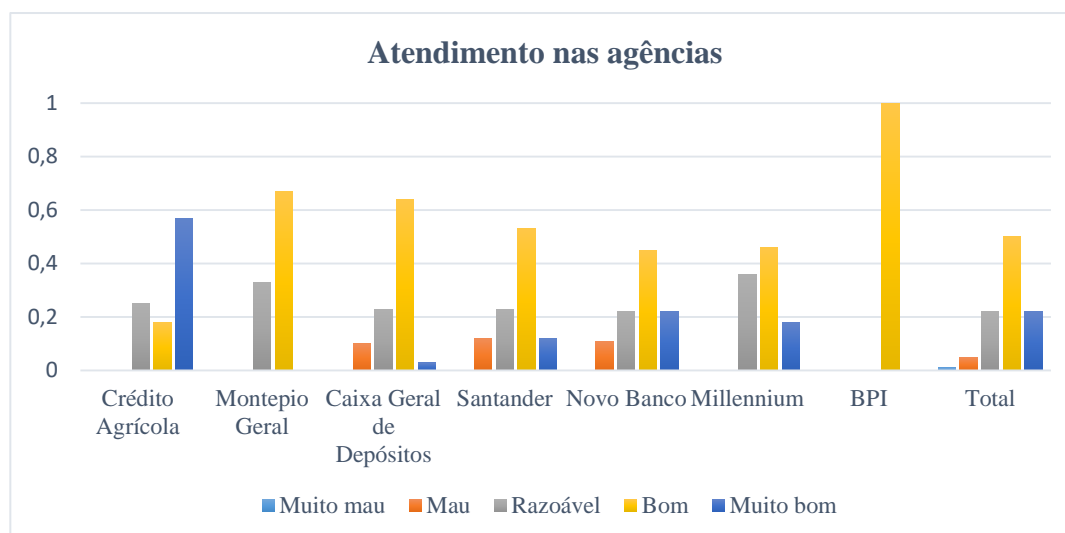


Gráfico 3 Atendimento em agências

No que toca aos atendimentos *online*, os participantes avaliam o atendimento como mais razoável, talvez por ser menos utilizado, contudo, o número de participantes que considera o atendimento *online* muito bom está dentro da média (gráfico 3).

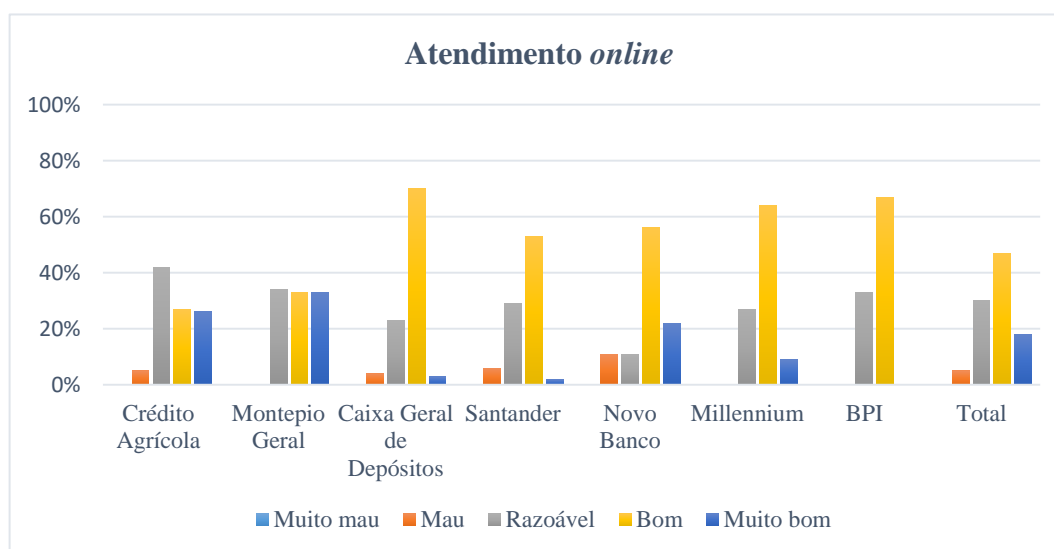


Gráfico 2 Atendimento Online

. Em questão de produtos e serviços verificamos que no Crédito Agrícola, 39% dos participantes considera que apenas utiliza conta à ordem e cartões e 18% considera utilizar também contas poupança (gráfico 4). Nos restantes produtos verificamos que a procura é mais baixa em comparação aos restantes bancos em estudo, por exemplo, a percentagem de participantes que consideraram os créditos, de vários tipos, como produto mais procurado é um valor relativamente baixo.

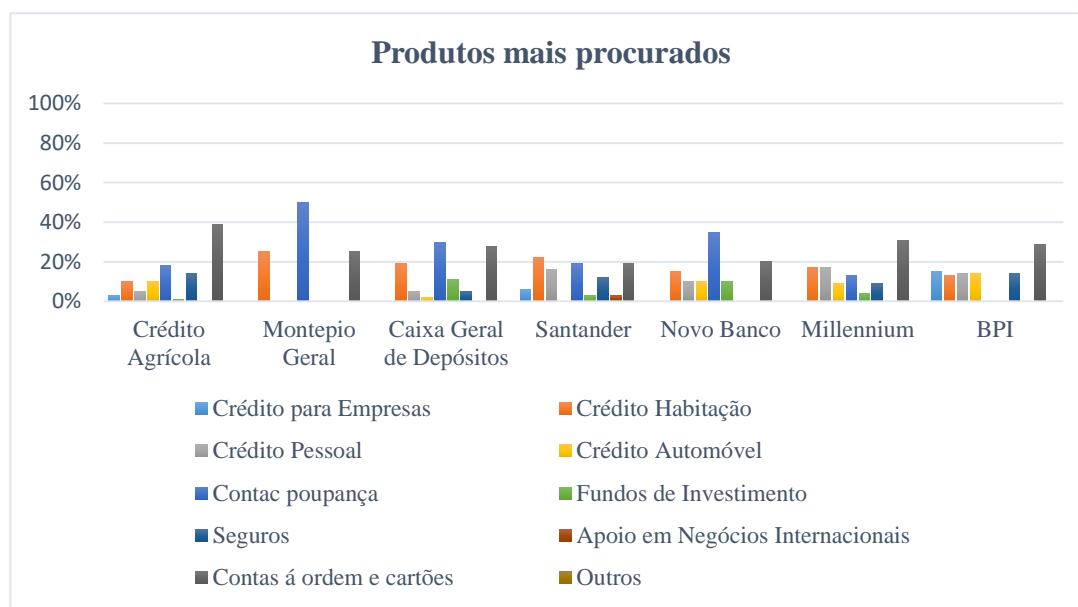


Gráfico 4 Produtos mais procurados

Ao nível das iniciativas de apoio social, o Crédito Agrícola não se destaca, maior parte dos participantes consideram até que o banco não tem iniciativas de apoio social, como podemos ver no gráfico abaixo (gráfico 6). Destaca-se a Caixa Geral de Depósitos onde 70% dos clientes consideram que tem efetivamente iniciativas de apoio social.

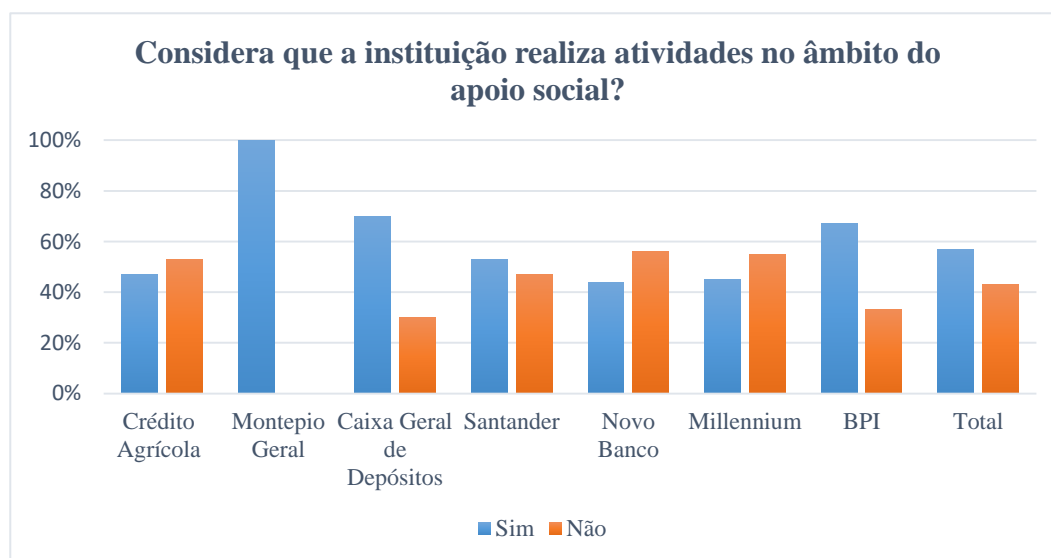


Gráfico 5 Iniciativas de apoio social

Ao nível das iniciativas no âmbito da sustentabilidade, os participantes consideram na sua maioria que o Crédito Agrícola tem iniciativas direcionadas para a sustentabilidade (66%) e essa opinião é transversal a todos os bancos, exceto ao Millennium (gráfico 6).

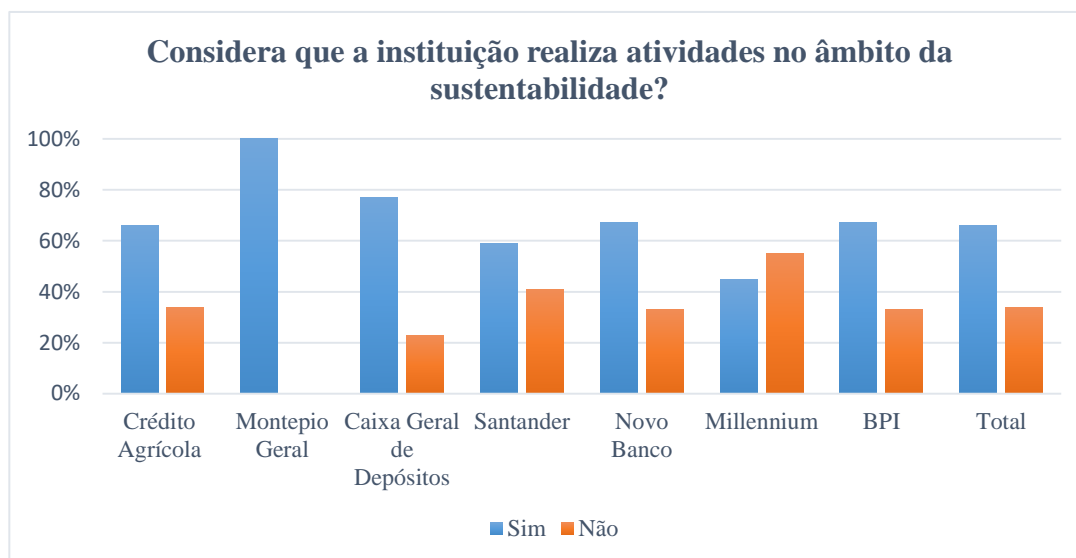


Gráfico 6 Iniciativas no âmbito da sustentabilidade

Os participantes numa grande maioria (82%), consideram que o Crédito Agrícola contribui para o desenvolvimento da economia das sociedades onde se insere o que vai de encontro às expetativas da instituição, pois um dos eixos de atuação mais importantes do Crédito Agrícola é a contribuição para o desenvolvimento das zonas mais rurais.

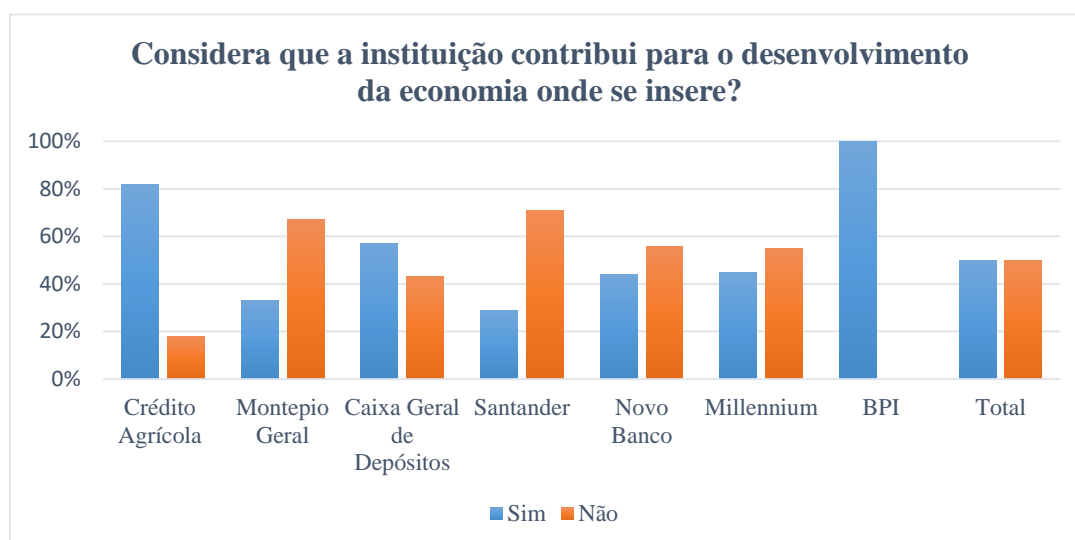


Gráfico 7 Contribuição para o desenvolvimento da economia onde se insere

Relativamente à votação de 0-10 sobre a diversidade de produtos e serviços oferecidos, o nível de evolução tecnológica e o nível de satisfação geral para com a instituição segue o gráfico abaixo com a média das respostas por cada banco:

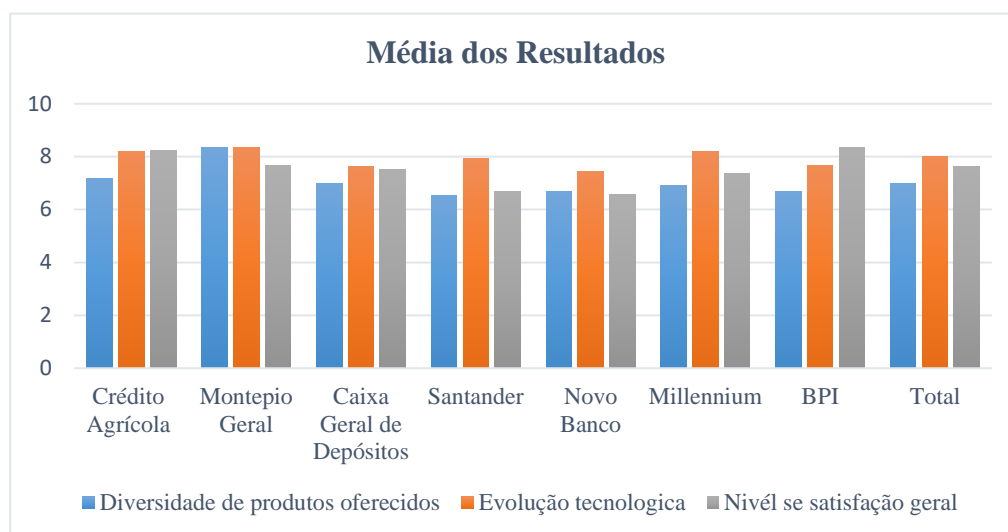


Gráfico 8 Média dos resultados

Verificamos que a nível de diversidade de produtos oferecidos o Crédito Agrícola está dentro da média de todas as respostas. No nível de evolução tecnológica em média os participantes consideram um 8 (gráfico 8), ou seja, em comparação às restantes está bem posicionado, valor acima até da Caixa Geral de Depósitos. Por fim, numa avaliação do nível de satisfação geral dos clientes para com a instituição o Crédito Agrícola destaca-se como o banco com a maior média, em média as pessoas estão satisfeitas nível 8 (gráfico 8) com o seu banco.

Numa segunda parte do inquérito existem perguntas mais gerais, farei agora uma análise dos resultados relevantes.

Ao questionar se os participantes já efetuaram algum tipo de reclamação numa instituição bancária, 77% respondeu que nunca efetuou nenhum tipo de reclamação. Dos participantes que apresentaram reclamação, 6 deles apresentaram-na no Santander, 5 no Millennium BCP, 5 no Crédito Agrícola, 4 na Caixa Geral de Depósitos, 4 no Novo Banco, 2 no BPI e 1 no Montepio Geral. Se fizermos uma comparação com o que foi dito neste estudo não poderemos afirmar que o resultado do inquérito corresponde à realidade, pois na realidade o banco Crédito Agrícola é considerado o banco com menos reclamações no setor bancário. Importa também perceber, para que fique mais claro, a

percentagem de reclamações face aos clientes que escolheram o banco, como segue na tabela 5.

	% Reclamações
<i>Crédito Agrícola</i>	7,9%
<i>Montepio Geral</i>	33,3%
<i>Caixa Geral de Depósitos</i>	11,8%
<i>Santander</i>	6,7%
<i>Novo Banco</i>	11,1%
<i>Millennium</i>	18,1%
<i>BPI</i>	0%

Tabela 5 - Nº de reclamações (por cliente do próprio banco)

De acordo com a tabela 5, apenas 7,9% dos clientes do Crédito Agrícola já efetuaram reclamações no seu banco. Com a maior percentagem de reclamações destaca-se o Millennium, fora o Montepio não fará sentido considerar na análise porque o valor não corresponde à realidade devido ao baixo número de participantes.

Outra informação que podemos retirar das respostas dos participantes prende-se com o que eles mais valorizam numa instituição bancária como segue abaixo os resultados no gráfico 9. A grande parte considera que o fator mais relevante é a confiança demonstrada pela instituição (44%), em segundo lugar a estabilidade financeira (25%) e de seguida a localização geográfica das agências (17%), o que joga a favor do modelo de negócio cooperativo e mutualista que aposta na localização geográfica como arma de negócio.

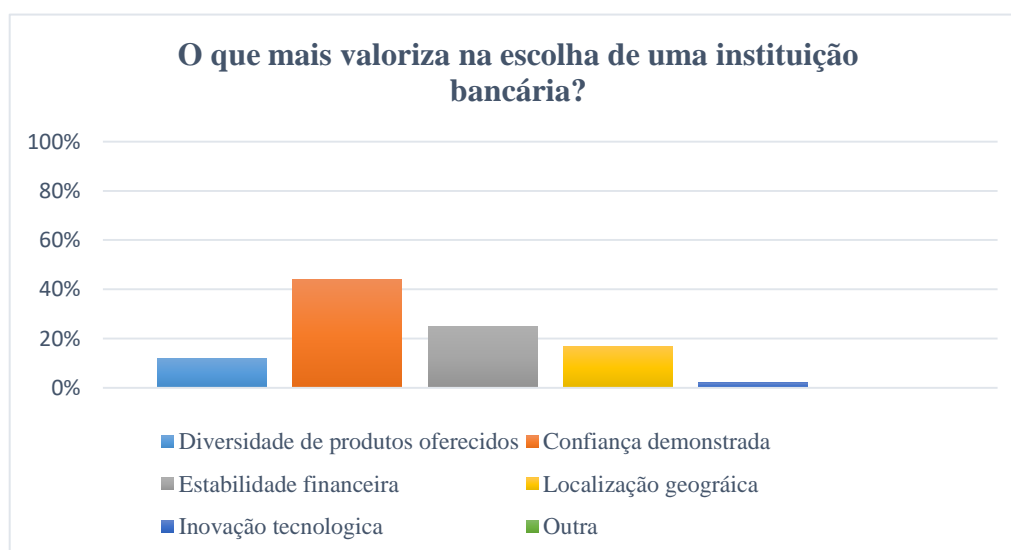


Gráfico 9 O que mais valoriza na escolha de uma instituição

Dos 115 participantes, 58% consideram de 0-10 a importância da localização geográfica das agências está acima de 8 como podemos ver no gráfico 10, confirma-se o dito anteriormente, os clientes na sua maioria dão valor à localização geográfica das agências e isso joga a favor da estratégia dos bancos cooperativos.

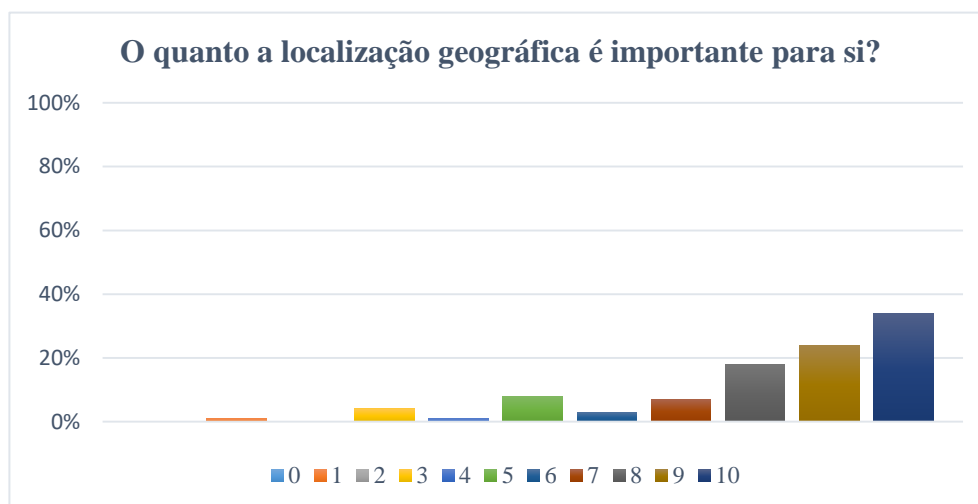


Gráfico 10 Importância da localização geográfica

Já a nível da confiança demonstrada, que foi o fator relevante mais votado, os participantes consideram na sua maioria que as instituições que demonstram maior confiança são o Crédito Agrícola e logo de seguida a Caixa Geral de Depósitos, como podemos ver no gráfico 11.

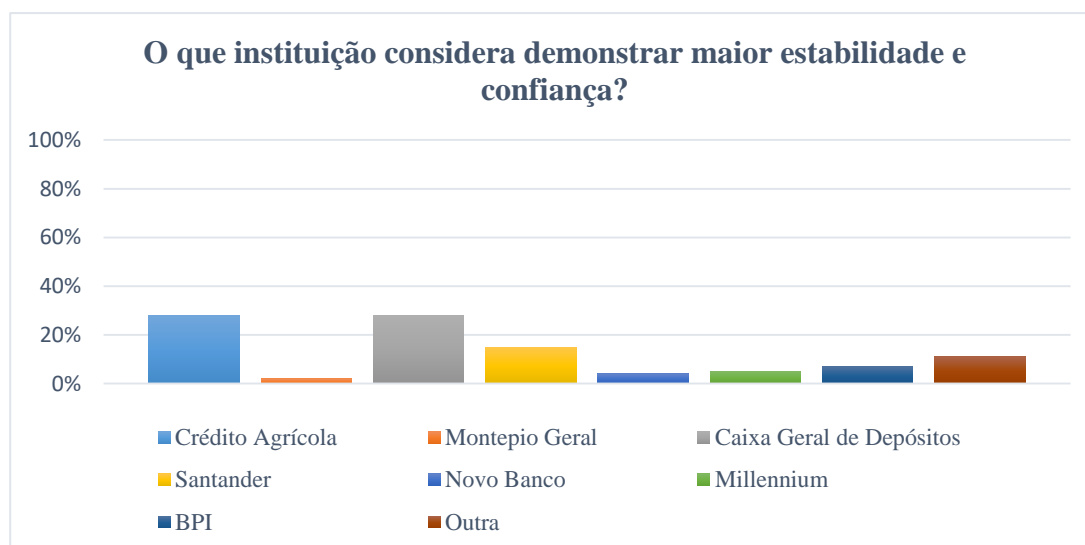


Gráfico 11 Instituição que demonstra maior estabilidade e confiança

As últimas 2 perguntas do inquérito serviram para perceber se os participantes tencionam mudar de instituição bancária e se sim, para qual e porquê. 71% Dos participantes não pretendem mudar de instituição bancária. Dos que pretendem mudar maior parte pondera muda para o Crédito Agrícola e o Santander. O motivo de mudança mais votado vai de encontro ao que os participantes consideraram anteriormente o fator mais relevante, a confiança demonstrada pela instituição, de seguida a localização geográfica e a oferta de produtos e serviços por valor mais baixo.

Capítulo VI- Considerações finais

Com este trabalho tentei analisar em que aspetos as instituições cooperativas e mutualistas poderiam estar destacadas face às restantes no mercado. Foi evidentemente comprovado alguns pontos principais, são instituições que se focam no desenvolvimento sustentável e que têm como principal objetivo a satisfação dos seus clientes.

O banco Montepio Geral tem um papel evidente nos apoios sociais ao estar de braço dado com a Instituição Mutualista Montepio, apoia instituições do setor social, inovação e sustentabilidade, comercializa produtos da associação e é conhecido como o banco da economia social.

O Crédito Agrícola tem papel notório na presença em zonas rurais, onde outras instituições não chegam, contribuindo para o crescimento da economia das mesmas, como podemos confirmar através dos resultados do inquérito à questão da contribuição do banco para a economia onde se insere em que grande maioria dos participantes consideraram que sim, o Crédito Agrícola contribui para esse desenvolvimento (gráfico 7). Apoiam famílias e empresas através por exemplo da concessão de microcrédito. São por isso uma força importante no desenvolvimento das comunidades locais contribuindo para o aumento e manutenção do emprego.

Através do inquérito realizado verificamos que os clientes dão bastante valor à localização das agências (gráfico 10) o que vai de encontro à estratégia do banco Crédito Agrícola que acredita que o sucesso do seu negócio passa pela presença em zonas mais rurais onde grande parte da população utiliza o atendimento presencial como principal opção.

O Crédito Agrícola é um banco que se destaca nas soluções financeiras que têm para oferecer no setor da agricultura que está na história da sua criação como instituição bancária.

De acordo com o inquérito realizado verificamos também que o crédito agrícola foi a instituição escolhida pela maioria dos participantes como instituição que demonstra maior estabilidade e confiança (gráfico 11).

Alguns autores escreveram que estas instituições são mais resistentes em épocas de crise. Mas, se tivermos em conta a situação atual e dos últimos anos reparamos que com o abalo da economia proveniente da pandemia covid-19 apenas o Crédito Agrícola teve

um comportamento de resistência à crise. O caso do Montepio Geral não foi bem assim, com as famílias e empresas com poucos recursos, o fecho das agências, a cedência de moratórias e o despedimento de pessoal a instituição encontra-se em maus lençóis, com milhões de euros de prejuízo.

No que toca aos produtos oferecidos, o Crédito Agrícola destaca-se na oferta de seguros tanto a empresas como a particulares, onde constam também nessa área de mercado várias opções para o setor da agricultura. O banco Montepio Geral destaca-se também na área dos seguros através das modalidades mutualistas de proteção (exclusivo para os seus associados) e através do seguro de responsabilidade civil direcionado para voluntários de qualquer associação.

De acordo com os estudos feitos pelos próprios bancos e pelo Banco de Portugal percebemos que o Crédito Agrícola se trata da instituição que apresenta menor número de reclamações, ao contrário do Montepio Geral onde esse número é bastante elevado.

Em termos de rácios de capital verificamos que o Crédito Agrícola mantém uma posição privilegiada face às restantes instituições, em 2020 apresentou o maior rácio de CET 1, Tier 1 e rácio de capital total em comparação às restantes instituições em estudo. A situação do Montepio Geral é diferente, apesar de cumprirem os requisitos mínimos, os valores que apresentam de CET 1, Tier 1 e rácio de capital total não são significativos. No que toca à rentabilidade do ativo (ROA), o banco Crédito Agrícola apresentou em 2020, 0,4%, encontra-se por isso numa boa posição face aos restantes em estudo. Já o Montepio Geral apresentou em 2020 uma rentabilidade do ativo de 0,04%, muita baixa, a mais baixa dos bancos em estudo.

Nos últimos anos temos assistido ao fecho de balcões e despedimento de trabalhadores na área da banca na sua generalidade, contudo o Crédito Agrícola não tem demonstrado o mesmo comportamento, evitando ao máximo fechar balcões ou despedir os seus funcionários, têm em conta que na maior parte das áreas onde atuam os clientes necessitam dos seus serviços.

Num panorama geral tendo em conta a pandemia que estamos a ultrapassar podemos verificar que o Crédito Agrícola apesar de estar a resistir teve uma diminuição dos lucros, contudo teve uma evolução favorável dos *non performing loans*. Já no caso do Montepio verificamos prejuízos elevados e um aumento dos *non performing loans* do banco.

Capítulo VII- Referências Bibliográficas

- Barradas, R., Lagoa, S., and Leão, E. (2011), "*The Non-for-profit banks in Portugal: Specificities, social role and evolution*", Revista de Economia Solidária, n.º 4, Aceesa.
- Berger, R. (2016), "A transformação dos bancos mutualistas e cooperativos", publicação no Jornal de Negócios, 21 Agosto de 2016
- Bustorff, A. et al. (associados subscritores da publicação) (2020), "É urgente salvar o Montepio", publicação no Observador, 10 de Novembro de 2020
- Cabo, P. (2012): "*Essays on Governance and Failure of Co-operative Banks: The Portuguese Agricultural Credit Co-operatives*" Tese, Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro
- Cabo, P. and Rebelo, J. (2013), "O papel das instituições de crédito em tempos de crise: As cooperativas de Crédito Agrícola e caixas económicas como agentes impulsionadores do desenvolvimento económico e social", mimeo.
- Cabo, P. et al. (2009), "O desempenho social das cooperativas de crédito portuguesas", Instituto politécnico de Bragança.
- Carreira, F., Amaral, A., Pereira, F., "A importância das Políticas de Responsabilidade Social na Banca Portuguesa num contexto de crise", trabalho apresentado nas III Jornadas sobre Responsabilidade Social Corporativa, 9-10 de outubro de 2014, Instituto Politécnico de Setúbal.
- Carreira, F., and Amaral, Ana (2013), "O reconhecimento da responsabilidade social", *paper* apresentado XIV Congresso Internacional de Contabilidade e Auditoria, 10-11 de Outubro de 2013
- Carta de Missão dos Órgãos Sociais do Banco Montepio, *Site* Montepio Geral.
- Cunha, S. (2021), "As tendências para o setor bancário na ERA pós Covid-19", Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Administração e Gestão
- Dias, P. (2018), "A supervisão da atividade financeira no terceiro setor: o caso das associações mutualistas", Centro de estudos de direito público e revelação, Universidade de Coimbra.

- Diegues, A. (2017), Discurso na sessão comemorativa do dia internacional das Cooperativas, organizado pela CONFAGRI
- EACB (2010), *“European Co-operative Banks in the Financial and Economic Turmoil: First Assessments”*, Research Paper, European Association of Cooperative Banks.
- Ferreiro, M. F., Lagoa, S., Pina, L. (2012), *“Territory and solidarity: the European Union territorial cohesion policy and the role of local institutions”*, p.58-65, Revista de Economia Solidária nº5, Aceesa
- Ferreiro, M. F., Lagoa, S., Pina, L. (2014), *“Cooperative financial institutions and regional and rural development: The Portuguese case”*, in proceedings of the “20th APDR Congress - Renaissance of the regions of southern Europe”, Évora 10-11 Julho, APDR, Évora, pp. 340 – 350.
- Janc, A., Leão, E., Lagoa, S., Marszatek, P. (2015), *“The role of private non-profit financial institutions in performing particular functions in the economy”*, European Union’s Seventh Framework Programme for research, technological development and demonstration
- Jorge, M. Presidente da Agrí Mútu (2021), “Caixas Agrícolas. Porque nem só de gigantes deve ser feita a banca nacional”, artigo de opinião no site “Dinheiro Vivo”, 11 de Março de 2021
- Mamede, R. e Silva, P. (2021), “Governar em estado de emergência”. Capítulo: Finanças, p.53-58
- McIntyre, A. et al. (2020), *“Responding to Covid-19: An open letter to retail and commercial banking CEOs”*, Accenture
- Neto, R. (2013) em “Banca Cooperativa e Banca Comercial em Portugal: Performance na Primeira Década do Séc. XXI”. Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho
- Pina, L. - Presidente do CAE da Caixa Central (2016), “As mais-valias da banca cooperativa”, publicação no Jornal de Negócios, 13 de Setembro de 2016

- *Pinto, J. (2017), “A banca cooperativa e mutualista”, publicação no Jornal de Negócios, 31 de Julho de 2017*
- Portal do Cooperativismo Financeiro
- PwC (2012), Responsabilidade social corporativa em Portugal, PwC, Dezembro
- Relatório de Banca Responsável Santander 2020
- Relatório de Supervisão Comportamental 2020, Banco de Portugal
- Relatório de Sustentabilidade da Associação Mutualista Montepio 2019
- Relatório de Sustentabilidade da Caixa Geral de Depósitos 2020
- Relatório de Sustentabilidade do Crédito Agrícola 2020
- Relatório de Sustentabilidade do Millennium BCP 2020
- Relatório de Sustentabilidade do Novo Banco 2020
- Relatório e contas da Caixa Geral de Depósitos 2020
- Relatório e contas do Banco BPI 2020
- Relatório e contas do Crédito Agrícola 2020
- Relatório e contas do Millennium BCP 2020
- Relatório e contas do Montepio Geral 2020
- Relatório e contas do Novo Banco 2020
- Relatório e contas do Santander 2020
- Rodrigues, D. (2013), “A crise e o relato de sustentabilidade no setor bancário: o caso português.” Dissertação de mestrado, Universidade do Porto
- Sameiro, P. (2016), “Novo regime jurídico das caixas económicas”, *Book Revista de Direito das Sociedades* 2 (2016)
- Simeão, J. (2020), "Montepio e CCA: a mesma família, dois destinos diferentes", Artigo de opinião no jornal Público, 2 de Outubro de 2020

- Simões, C. (2017), “Montepio Geral. Guia rápido para perceber o banco e a associação”, artigo de opinião *site* “Dinheiro Vivo”, 15 de Março de 2017
- Sobral, S. e Passos, C. (2018), “Comunicação da responsabilidade social empresarial no setor bancário português”, *Gestão e Desenvolvimento*, 26 (2018), p.157-176

Sites

- *Site “European Association of Co-operative Banks: EACB”*
- *Site “Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) – BCSD Equilíbrio Sustentável”*
- *Site do Banco Central Europeu*
- *Site do Banco de Portugal*
- *Sites oficiais dos bancos em estudo*
- *PORDATA, Instituto Nacional de Estatística*

Anexos

Anexo A – Inquérito

Preferências e nível de satisfação dos clientes com a sua instituição bancária

O meu nome é Patrícia André, estou a realizar uma dissertação sobre o tema "O papel dos bancos cooperativos e mutualistas em Portugal" no Mestrado de Economia Monetária e Financeira no ISCTE-IUL.

Peço-vos então uma ajuda respondendo às seguintes questões para que possa analisar a preferência e o nível de satisfação dos clientes face à sua instituição bancária habitual.

Obrigado desde já pela ajuda.

Género

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino

Faixa etária

- ☐ 14-25
- ☐ 26-40
- ☐ 41-60
- ☐ >60
- ☐ Outra:

Habilitações

- ☐ Nenhuma
- ☐ 1º Ciclo
- ☐ 2º Ciclo
- ☐ 3º Ciclo
- ☐ Secundário
- ☐ Licenciatura
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutoramento
- ☐ Outra:

Situação profissional

- ☐ Estudante
- ☐ Operário(a) fabril
- ☐ Funcionário(a) comercial ou administrativo
- ☐ Empresário(a)
- ☐ Quadro médio/superior
- ☐ Reformado(a)
- ☐ Desempregado(a)
- ☐ Trabalhador da função pública
- ☐ Outra:

Residência habitual

- ☐ Grandes centros urbanos
- ☐ Cidade
- ☐ Vila
- ☐ Aldeia
- ☐ Outra:

Instituição bancária habitual

- ☐ Crédito Agrícola
- ☐ Montepio Geral
- ☐ Caixa Geral de Depósitos
- ☐ Novo Banco
- ☐ Santander
- ☐ Millennium BCP
- ☐ BPI
- ☐ Outra:

De 0-10 em quanto avalia a diversidade de produtos oferecidos nessa instituição?

0__ 1__ 2__ 3__ 4__ 5__ 6__ 7__ 8__ 9__ 10__

Como avalia o atendimento nas agências?

- ☐ Muito Mau
- ☐ Mau
- ☐ Razoável
- ☐ Bom
- ☐ Muito Bom

Como avalia o atendimento no serviço *online*?

- ☐ Muito Mau
- ☐ Mau
- ☐ Razoável
- ☐ Bom
- ☐ Muito Bom

De 0-10 o quanto acha que a sua instituição tem acompanhado a evolução tecnológica?

0__ 1__ 2__ 3__ 4__ 5__ 6__ 7__ 8__ 9__ 10__

Que produtos mais procura e usufrui na sua instituição? (pode escolher até 3 opções)

- ☐ Linhas de Crédito para Empresas
- ☐ Crédito Habitação
- ☐ Crédito Pessoal
- ☐ Crédito Automóvel
- ☐ Contas Poupança
- ☐ Fundos de Investimento
- ☐ Seguros
- ☐ Apoios em Negócios Internacionais
- ☐ Apenas utilizo conta à ordem e cartões
- ☐ Outra:

Considera que a sua instituição realiza iniciativas no âmbito do apoio social?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Considera que a sua instituição realiza iniciativas no âmbito da sustentabilidade?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Considera que a sua instituição contribui para o desenvolvimento da economia na localidade onde se insere?

- ☐ Sim
- ☐ Não

De 0-10 o quanto está satisfeito com a escolha da sua instituição bancária?

0__ 1__ 2__ 3__ 4__ 5__ 6__ 7__ 8__ 9__ 10__

Se já efetuou algum tipo de reclamação, em que instituição o fez?

- ☐ Crédito Agrícola
- ☐ Montepio Geral
- ☐ Caixa Geral de Depósitos
- ☐ Novo Banco
- ☐ Santander
- ☐ Millennium BCP
- ☐ BPI
- ☐ Nunca efetuei nenhum tipo de reclamação
- ☐ Outra:

O que mais valoriza na escolha de uma instituição bancária?

- ☐ Diversidade de produtos e serviços oferecidos
- ☐ Confiança demonstrada
- ☐ Estabilidade financeira
- ☐ Localização geográfica das agências
- ☐ Inovação tecnológica
- ☐ Outra:

De 0-10 o quanto a localização geográfica das agências é importante para si?

0__ 1__ 2__ 3__ 4__ 5__ 6__ 7__ 8__ 9__ 10__

Que instituição considera demonstrar maior estabilidade e confiança?

- ☐ Crédito Agrícola
- ☐ Montepio Geral
- ☐ Caixa Geral de Depósitos
- ☐ Novo Banco
- ☐ Santander
- ☐ Millennium BCP
- ☐ BPI
- ☐ Outra:

Pondera mudar de instituição bancária? Se sim, para qual? *

- Crédito Agrícola
- Montepio Geral
- Caixa Geral de Depósitos
- Novo Banco
- Santander
- Millennium BCP
- BPI
- Não pondero mudar de instituição
- Outra:

Caso a resposta à pergunta anterior tenha sido sim, qual o motivo dessa escolha?

- Localização geográfica
- Estabilidade financeira da instituição
- Confiança demonstrada
- Maior diversidade de produtos e serviços oferecidos
- Oferta de produtos e serviços por um valor mais baixo
- Outra:

Anexo B – Gráficos de resultados do inquérito

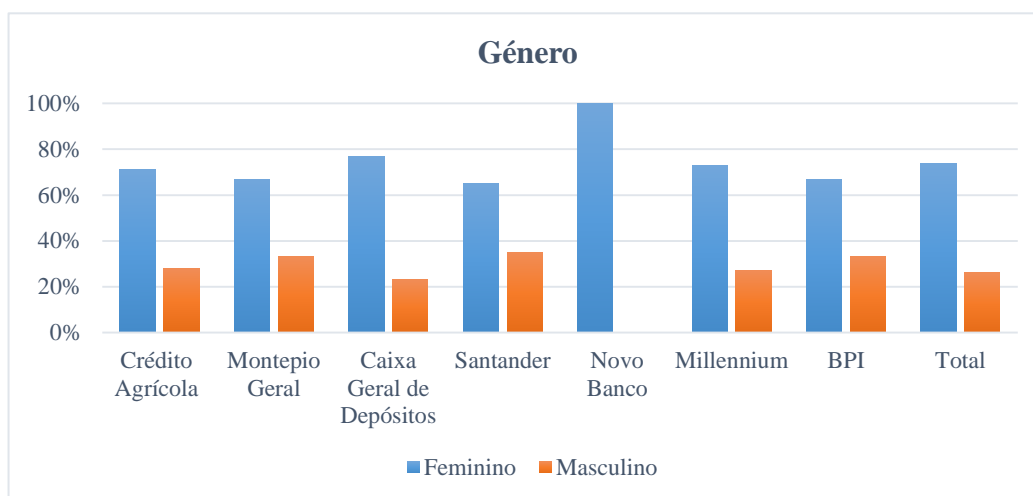


Gráfico 13 Género

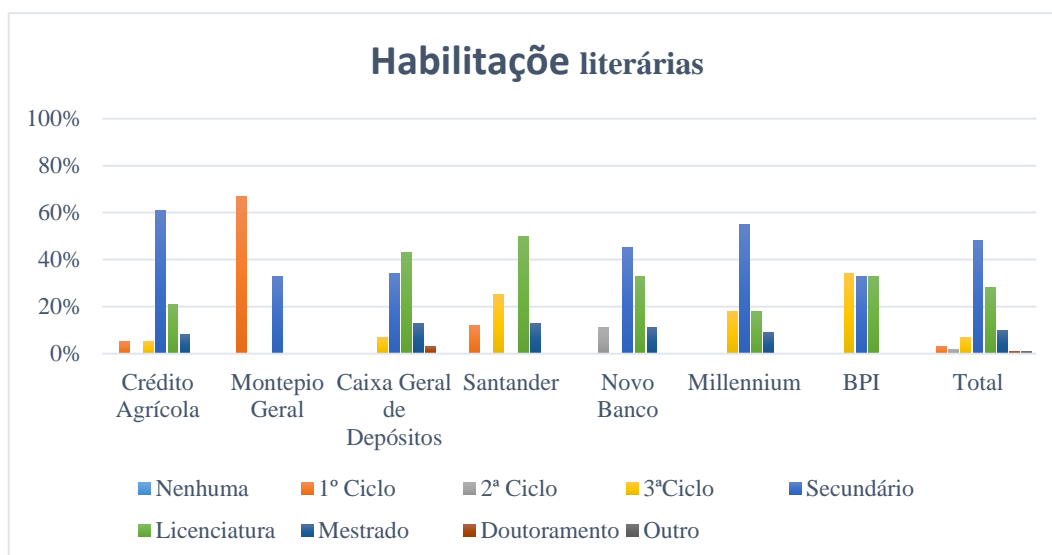


Gráfico 12 Habilitações literárias

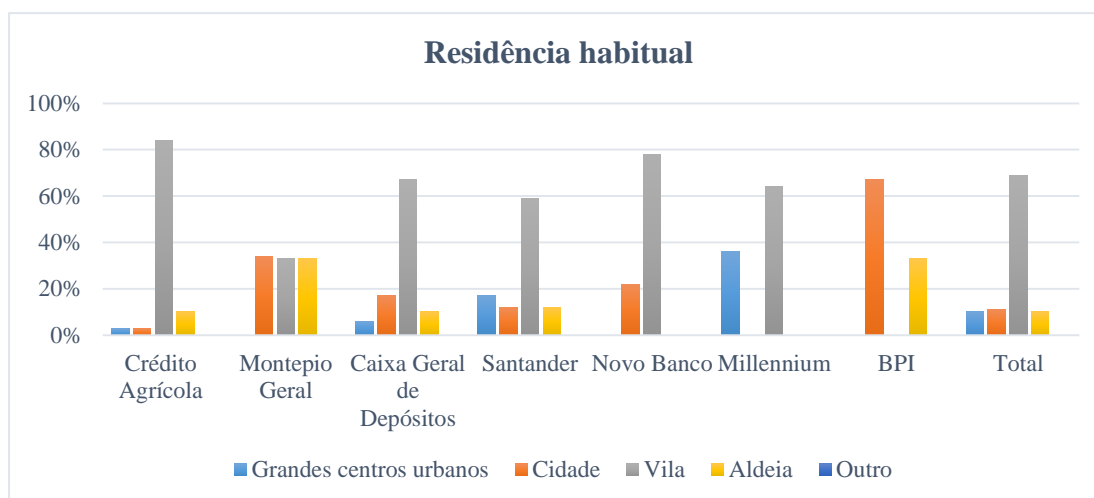


Gráfico 14 Residência habitual



Gráfico 15 - Situação profissional

