

# RELATÓRIO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Senhores Accionistas,

De acordo com o disposto na Lei e nos Estatutos, vem o Conselho de Administração apresentar o seu Relatório de Gestão, o Balanço e Contas, bem como a Proposta de Aplicação dos Resultados referentes ao Exercício concluído em 31 de Dezembro de 2002.

## ENQUADRAMENTO ECONÓMICO

Os riscos de carácter geo-político marcaram profundamente o ano agora findo, contribuindo para a permanência de um clima de incerteza ao nível dos agentes económicos.

De forma generalizada, o investimento situa-se a níveis muito reduzidos e o consumo privado em desaceleração efectiva.

No sentido de activar a economia, os bancos centrais dos principais blocos económicos, efectuaram reduções das suas taxas de referência, o que, de certa forma, veio atenuar a contracção existente nos mercados e na actividade em geral.

### Economia Portuguesa

Em 2002 a economia portuguesa atravessou grandes dificuldades, bem patentes na degradação dos diversos indicadores económicos. O crescimento do PIB foi reduzido e o déficit orçamental elevado. Verificou-se ainda, uma forte queda do investimento, o aumento da taxa de desemprego, a retracção do consumo público e privado e baixos índices de confiança para os diversos níveis de actividade.

### Consumo Privado

O pessimismo das famílias, essencialmente provocado pela deterioração das condições do mercado de trabalho e do elevado endividamento dos agregados familiares, funcionou como um factor de adiamento de decisões de consumo, principalmente no que se refere a bens de consumo duradouro, contribuindo, de forma significativa, para a desaceleração do consumo privado.

As vendas de automóveis registaram em 2002 um decréscimo de 14,0 % em relação ao ano anterior, em todos os segmentos. Aliás, o baixo nível de vendas (cerca de 311 mil unidades), já não era observado desde o ano de 1996 em que foram comercializadas aproximadamente 307 mil viaturas.

### Quadro Resumo

Tipo de Viaturas	Unidades		Variação
	2002	2001	
Veículos Ligeiros de Passageiros(*)	226.129	255.215	- 11,4 %
Veículos Comerciais Ligeiros	79.246	98.679	- 19,7 %
Outros Veículos	5.434	7.572	- 28,2 %
Total	310.809	361.466	-14,0 %

(\*) inclui veículos Todo-o-Terreno

Relativamente à importação de veículos usados registou-se um aumento de 5,0 % em relação ao ano transacto, alterando a tendência de queda deste mercado nos últimos 5 anos.

As vendas a retalho registaram em 2002 uma redução significativa em relação a 2001, que se traduziu numa diminuição do volume de negócios das empresas que actuam nas áreas de comercialização de equipamentos para uso doméstico.

## ACTIVIDADE DESENVOLVIDA EM 2002

### Principais Eventos

Mês	Descrição sumária
Janeiro	• Arranque da cobrança de prestações em atraso através de ATM
Fevereiro	• Preparação de uma operação de securitização no valor de 200 M € a qual foi

	cancelada
Março	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Workshops</i> do produto <i>revolving</i> – arranque em 2003</li> </ul>
Abril	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementação do projecto “Credibom Empresa Supereficiente”</li> <li>• Início dos projectos de <i>up-grade</i> ao sistema de gestão de contratos e <i>revolving</i></li> <li>• Criação da área de Telemarketing para desenvolvimento do crédito directo a clientes – circuito curto</li> </ul>
Maio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementação do <i>software</i> de controlo automático de recepção e filtragem de conteúdos de mensagens (texto e imagem) provenientes de e-mail externos à Empresas</li> </ul>
Julho	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mudança dos Auditores Externos – escolhida a KPMG, por decisão do Grupo BES</li> <li>• Aprovação do Decreto-Lei que regula a criação das IFIC</li> </ul>
Setembro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arranque da solução de gestão automática de chamadas telefónicas (<i>inbound</i> e <i>outbound</i>)</li> </ul>
Outubro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita de uma delegação de quadros superiores da <i>Caisse du Credit Agricole de Torraine Poitou</i></li> <li>• Assinatura do protocolo de colaboração com o Banco BEST (banco electrónico – via <i>internet</i>, do Grupo BES)</li> <li>• Arranque do Projecto SIG – 2ª Fase</li> </ul>
Novembro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização do 7º Congresso sobre o lema “CONSOLIDAR A LIDERANÇA NO CRÉDITO AO CONSUMO”</li> </ul>
Dezembro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acordo com o BENFICA para apoio à comercialização dos lugares do novo estádio da Luz com recurso a crédito</li> <li>• Início dos trabalhos de reflexão estratégica da Credibom, com o apoio da empresa de consultoria McKinsey</li> <li>• Arranque do projecto La Redoute com lançamento previsto em 2003</li> </ul>

### Canais de Distribuição e Produtos

Durante o ano de 2002 a Credibom procedeu ao ajustamento da sua rede de prescritores – circuito longo, num total de 5.387, através de um programa de fidelização adequado aos diferentes segmentos de negócio – AUTO e LAR, através de incentivos específicos, os quais tiveram boa receptividade por parte dos nossos parceiros comerciais.

No ano agora findo, foram disponibilizados novos produtos de crédito nos segmentos AUTO e LAR, de forma a responder às necessidades do mercado.

Foram igualmente postos à disposição dos nossos parceiros comerciais, novas funcionalidades que permitiram manter, e em alguns casos até melhorar, o nível de serviço de elevada qualidade que prestamos, situação confirmada com extremo agrado nos inquéritos efectuados a prescritores e clientes.

No seguimento do desenvolvimento do crédito directo a clientes, através do produto Flexibom, foi criada em Abril uma nova unidade orgânica – Telemarketing, de forma a alavancar este tipo de negócio, cujos resultados excederam as expectativas em função dos objectivos delineados.

No ano de 2002 foram efectuadas 27 acções de mailings, que corresponderam a cerca de 130 mil envios, cuja taxa de transformação foi apreciável, tendo em atenção os parâmetros internacionais para este tipo de acções.

Complementarmente, foi realizada no 4º Trimestre, uma campanha publicitária em vários órgãos da comunicação social escrita, com elevada tiragem, de forma a dar notoriedade ao produto Flexibom, cujos resultados foram muito satisfatórios.

### Produção

A produção em 2002 ascendeu a 250,7 Milhões de Euros, representando um crescimento de apenas 2,1% face ao ano anterior, sendo de salientar o crescimento de 2,5% no segmento Auto do circuito longo, apesar da redução significativa do volume de vendas de viaturas no ano em apreço.

A rede de agentes da Companhia de Seguros Tranquilidade, realizou 3,9 Milhões de Euros do total da produção, o que se traduziu num decréscimo de 26,1 % relativamente ao ano anterior.

O crédito directo aos clientes, através do produto FLEXIBOM, atingiu no ano agora findo, 17,4 Milhões de Euros, apresentando um crescimento de 179,4 % em relação a igual período homólogo do ano anterior.

O produto Credibom Lease realizou 0,8 Milhões de Euros de financiamentos, registando um decréscimo significativo em relação ao ano de 2001.

### Informática

No decorrer deste exercício iniciaram-se dois importantes projectos ao nível dos sistemas de informação: o projecto de *up-grade* do sistema de gestão de contratos, que irá permitir uma maior flexibilização nos produtos de crédito e o projecto *revolving*, que irá alavancar o crédito directo a clientes, ambos vitais para a sustentação do crescimento futuro da empresa.

## **ANÁLISE FINANCEIRA**

Em 2002, o activo líquido aumentou 13% em relação a 2001, ascendendo a 472 Milhões de Euros, dos quais 453 Milhões de Euros, são crédito sobre clientes, para um total de cerca de 245 mil clientes.

O resultado líquido ascendeu a 9,12 Milhões de Euros, mais 12 % do que o valor registado no exercício anterior.

A rentabilidade dos capitais próprios ( ROE ) foi de 44,5 %, o que representou um incremento de 0,4 p.p. em relação a 2001.

O cash-flow aumentou de 23,2 Milhões de Euros em 2001 para 31,0 Milhões de Euros, no exercício agora findo, traduzindo um crescimento de 34 %.

De referir que o crédito vencido superior a 90 dias, registou um aumento de apenas 0,4 p.p. em relação ao ano transacto, reflexo da degradação da economia portuguesa verificada em 2002, a qual teve um impacto relevante na diminuição do rendimento disponível dos agregados familiares, e no aumento do seu nível de endividamento.

A taxa de cobertura de provisões foi de 118 % a 31 de Dezembro, registando um aumento de 6,0 p.p. em relação a 2001, reflectindo uma política prudencial de provisionamento no actual enquadramento económico.

Variáveis de Gestão e Indicadores	Valores em milhares de Euros		
	2002	2001	Varição
Activo Líquido	471.848	417.896	+ 12,9 %
Crédito sobre Clientes (a)	452.655	398.419	+ 13,6 %
Crédito Vencido superior a 90 dias	24.552	19.895	+ 23,4 %
Capital e Reservas	20.502	18.450	+ 11,1 %
Cash-Flow de Exploração	31.013	23.187	+ 33,8 %
Resultado do Exercício	9.120	8.133	+12,1 %
Taxa Crédito Vencido superior a 90 dias	5,16 %	4,77 %	+ 0,39 p.p.
Taxa de Cobertura de Provisões / Crédito Vencido	118,1 %	112,1 %	+6,0 p.p.
ROE	44,5 %	44,1 %	+ 0,4 p.p.
Cost-to-Income	34,3 %	43,3 %	- 9,0 p.p.

(a) Crédito vincendo e vencido sobre clientes (líquido de juros e despesas)

## **BALANÇO SOCIAL**

O quadro de pessoal da Credibom registou em 2002 uma estabilização em relação ao ano anterior, situação que reflecte o enquadramento global definido para o Grupo BES no que respeita à contenção dos custos operativos, apesar do aumento de actividade registado.

De referir que dos 170 colaboradores a 31 de Dezembro de 2002, com uma média etária de 30 anos, 31,2% são do sexo feminino e 37,6% dos trabalhadores têm cursos superiores.

No ano 2002, o total do investimento efectuado em formação ascendeu a 20,2 milhares de Euros, com recurso a entidades externas, na qual participaram cerca de 22 % dos colaboradores da empresa, das mais diversas áreas da Empresa.

De salientar a acção de formação de carácter específico realizada para o “Controlo Sistemático da Actividade de Recuperação de Crédito por Telefone”, a qual envolveu 22 pessoas do Departamento de Recuperação de Crédito.

De referir, os vários *workshops* realizados durante o 7º Congresso da Credibom sobre “LIDERANÇA” na qual participaram chefias e quadros directivos no total de 42 pessoas.

## Indicadores

### Idade

Descrição	31-12-2002		31-12-2001	
	Nº	%	Nº	%
De 20 a 30 anos	89	52,4 %	110	64,3 %
De 31 a 35 anos	57	33,5 %	40	23,4 %
De 36 a 40 anos	18	10,6 %	16	9,4 %
Superior a 40 anos	6	3,5 %	5	2,9 %
Total	170	100,0 %	171	100,0 %

### Distribuição por Sexo

Descrição	31-12-2002		31-12-2001	
	Nº	%	Nº	%
Masculino	117	68,8 %	120	70,2 %
Feminino	53	31,2 %	51	29,8 %
Total	170	100,0 %	171	100,0 %

### Habilitações Literárias

Descrição	31-12-2002		31-12-2001	
	Nº	%	Nº	%
Licenciatura e Bacharelato	64	37,6 %	71	41,5 %
12º Ano	96	56,5 %	86	50,3 %
Inferior ou Igual ao 11º Ano	10	5,9 %	14	8,2 %
Total	170	100,0 %	171	100,0 %

## PERSPECTIVAS PARA 2003

Internacionalmente, o ano de 2003 deverá ser marcado por uma moderada retoma da actividade, a qual será mais provável de ocorrer na segunda metade do ano. As perspectivas de estabilização dos mercados financeiros, a finalização dos processos de correcção dos elevados níveis de endividamento das empresas e dos particulares, serão factores que contribuirão para a aceleração da actividade económica.

Em Portugal, os indicadores de sentimento sugerem a manutenção de um cenário de correcção de desequilíbrios, o que se traduzirá numa desaceleração da economia. O consumo privado continuará a abrandar, movido por expectativas desfavoráveis quanto à evolução no mercado de trabalho e pela provável contenção no crescimento dos salários.

Entretanto, segundo previsões da evolução do sector imobiliário, espera-se que a comercialização de artigos para o lar, ainda que apresente níveis moderados de crescimento em 2003, possa vir a ser o negócio menos afectado.

A contenção ligada ao consumo de bens duradouros, pode permitir, pelo menos, a manutenção das vendas de veículos usados em detrimento dos carros novos. Dificilmente a retoma do sector automóvel surgirá desenquadrada de uma verdadeira recuperação económica.

O crédito mal parado apresentará uma tendência de agravamento, mas que não atingirá níveis preocupantes, posição partilhada pelo sistema financeiro.

Durante o ano de 2003, a Credibom deverá transformar-se em IFIC, podendo dessa forma passar a realizar as operações permitidas aos bancos à excepção de depósitos.

A partir de meados do ano, será lançado o produto *revolving*, que permitirá alavancar o crédito directo a clientes, assim como, suportar outro tipo de operações em diversas áreas do crédito ao consumo.

Em termos de sistemas de informação, será efectuada a integração da solução de automatização da gestão de chamadas telefónicas (*inbound e outbound*) com os sistemas operacionais. Prevê-se, ainda a sua extensão a outras áreas da empresa, nomeadamente, o Telemarketing, bem como, o desenvolvimento de outras funcionalidades nos sistemas de informação, que permitirão aumentar os níveis de serviço actuais.

## **PROPOSTA DE APLICAÇÃO DE RESULTADOS**

Nos termos da sua competência estatutária, o Conselho de Administração tem a honra de apresentar à Assembleia Geral, a seguinte proposta de aplicação dos resultados do exercício, no montante de 9.119.633,73 Euros

	Valores em Euros
Para reserva legal	911.963,37
Para resultados transitados	3.191.670,36
Para distribuição aos colaboradores e órgãos sociais	456.000,00
Para distribuição aos accionistas (a)	4.560.000,00

(a) distribuição de um dividendo bruto de 2,28 Euros por acção

### **NOTA FINAL**

Ao concluir o Relatório e Contas, o Conselho de Administração quer, uma vez mais, manifestar o seu agradecimento às autoridades monetárias e financeiras, pela atitude de diálogo e rigor com que acompanharam a actividade da Credibom.

Um agradecimento, ainda, aos senhores accionistas pela franca cooperação prestada e aos nossos clientes pela preferência e fidelidade depositadas na instituição, situação que nos honra e que procuraremos não defraudar no futuro.

Gostaríamos de salientar a contribuição, dedicação e o empenho demonstrado por todos os colaboradores, sem os quais não teria sido possível concretizar os resultados obtidos no exercício de 2002.

Lisboa, 5 de Março de 2003

O Conselho de Administração