

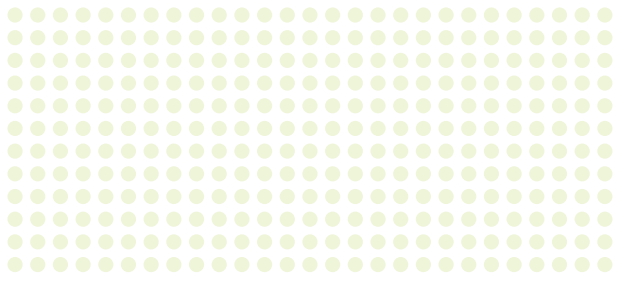


## Relatório do Conselho de Administração



Senhores Accionistas,

De acordo com o disposto na Lei e nos Estatutos do Banco Credibom, S.A., vem o Conselho de Administração apresentar o seu Relatório de Gestão e as Demonstrações Financeiras incluindo o correspondente Anexo, bem como a Proposta de Aplicação dos Resultados referentes ao Exercício findo em 31 de Dezembro de 2008.



## Enquadramento Económico e Financeiro

### Internacional

Fonte: Banco Central Europeu

O ano de 2008 foi marcado por uma fraca actividade económica que, juntamente com a elevada volatilidade nos principais mercados financeiros, acentuou a instabilidade e a incerteza a nível mundial. As repercussões da crise no sector financeiro associadas à crise de crédito subprime são evidentes, mantendo-se a moderação na concessão de crédito. A crise alastrou-se aos mercados emergentes, motor de crescimento da economia mundial nos últimos anos. Em paralelo, a descida considerável dos preços das matérias-primas e o abrandamento da procura a nível mundial agravam a incerteza de valorização dos mercados bolsistas e tornam impossível prever o momento da retoma de confiança no sistema, condicionando o cenário macroeconómico a médio prazo.

Após ter atingido o nível máximo de 147 dólares por barril em Julho, os preços do petróleo bruto Brent fixaram-se em cerca de 40 dólares por barril no dia 31 de Dezembro de 2008, cerca de 58% abaixo dos níveis registados no final de 2007. A descida do preço do petróleo no último trimestre de 2008 deveu-se principalmente à desalavancagem e à liquidação de posições de futuros sobre matérias-primas provocadas pela deterioração das perspectivas económicas mundiais, e em particular das baixas expectativas de procura nos países da OCDE.

O abrandamento económico e a atenuação das pressões dos custos a nível mundial no último trimestre de 2008 conduziram a uma redução das pressões inflacionistas mundiais. Neste contexto, o índice global de preços das matérias-primas não energéticas, em Novembro, situou-se, em média, cerca de 20% abaixo do valor registado no mês homólogo do ano anterior e cerca de 35% abaixo do seu nível máximo em Março de 2008.

Nos Estados Unidos da América (EUA) a actividade económica permanece muito fraca, tendo-se assistido a uma contracção do PIB real a uma taxa anualizada de 0,5% no terceiro trimestre, comparando com uma expansão de 2,8% no trimestre anterior. Esta desaceleração acentuada reflecte essencialmente um contributo negativo das despesas de consumo, situação que não ocorria há 17 anos. As condições de crédito restritivas, as fracas condições de emprego, balanços mais fracos e incerteza quanto às perspectivas económicas afectam negativamente as despesas das famílias e das empresas.

O cenário recessivo levou a uma diminuição das pressões inflacionistas. A diminuição dos custos dos produtos energéticos e a moderada procura interna fizeram com que se verificasse uma descida acentuada na evolução dos preços, tendo-se registado uma taxa de inflação de 3,7% em Outubro depois de ter atingido o nível máximo de 5,6% em Julho.

A Reserva Federal baixou novamente em Outubro de 2008 a taxa fed funds, colocando-a em 1%. O arrefecimento forte da procura externa poderá condicionar a retoma da economia que, devido à recente tomada de posse da nova administração de Obama, vê dificultada a tomada imediata de medidas.

Os efeitos da crise alastram-se já à Ásia emergente, também afectada pelo abrandamento da procura externa. Assistiu-se a uma desaceleração do crescimento do PIB real na China, Índia e Coreia do Sul, existindo mesmo risco de recessão nas pequenas economias abertas, como é o caso de Singapura e Taiwan. No entanto, a natureza estrutural do crescimento que as principais economias apresentam, com elevados níveis de poupança e liquidez, permite-lhes uma certa permeabilidade.

Na China, o crescimento do PIB evoluiu negativamente ao longo do ano, tendo caído de 10,6% no primeiro trimestre para 9% no terceiro trimestre. Nesta redução reflecte-se o impacto desfasado de medidas macroeconómicas restritivas e o abrandamento da actividade no sector da construção relacionado com o enfraquecimento do mercado imobiliário. De notar que, apesar do abrandamento da procura externa, o excedente da balança comercial atingiu o valor mais elevado de sempre, ascendendo a USD 35 mil milhões em Outubro.

### Zona Euro

Fontes: Banco Central Europeu e Banco de Portugal

O crescimento real anual do PIB situou-se em 0,8% em 2008. Este decréscimo do ritmo de actividade deve-se, para além do abrandamento da economia mundial, ao enfraquecimento da procura interna, principal impulsor do crescimento económico na Europa. Na generalidade, assistiu-se a um crescimento moderado do consumo privado e a uma redução do investimento.

Os grandes aumentos dos preços dos produtos alimentares e energéticos diminuíram o rendimento real das famílias em 2008. A este facto juntaram-se condições adversas como as condições de financiamento mais restritivas, queda da riqueza financeira e deterioração das perspectivas de trabalho, tendo-se verificado um aumento da taxa de desemprego desde o início de 2008, atingido em Novembro 7,8% da população activa. De notar o aumento de quase 50% da taxa de desemprego em Espanha, que atingiu os 13,4% no final do ano.



A fragilidade do mercado imobiliário contribuiu para desincentivar o investimento em construção e, com o aumento dos custos de financiamento e retracção da procura, diminuiu o investimento empresarial.

A grande exposição aos mercados emergentes penalizou não só a actividade industrial mas também as exportações. O comércio líquido contribuiu negativamente para o crescimento do PIB, com o mais baixo crescimento homólogo das exportações dos últimos 5 anos e com a recuperação do crescimento das importações no terceiro trimestre de 2008, resultado da redução dos preços das matérias-primas. De relevar que o euro se apreciou em cerca de 3% em termos efectivos nominais em 2008 (6% face ao dólar).

A inflação na zona euro aumentou de 2,1% em 2007 para 3,3% em 2008 em termos médios anuais, embora se tenha reduzido de forma acentuada a partir do segundo semestre. Em Dezembro a taxa era de 1,6%, depois de ter atingido o pico histórico de 4,0% em Julho. Este facto sustentou a redução das taxas de juro directoras do BCE pela terceira vez consecutiva no último trimestre, tendo sido a taxa de refinanciamento reduzida para 2,50% em Dezembro.

Os efeitos reais das medidas de política monetária implementadas não surtem, tipicamente, efeito imediato, esperando-se um prolongamento da contracção da actividade até meados de 2009. O financiamento das instituições financeiras e não financeiras deverá continuar a ser feito com *spreads* elevados, esperando-se mesmo um aumento das restrições. Consequentemente, espera-se uma manutenção da actual conjuntura, com continuação do enfraquecimento da procura, acompanhado de uma reduzida cedência de liquidez e diminuição dos fluxos de comércio internacional.

## Economia Portuguesa

Fontes: Banco de Portugal, Ministério das Finanças e da Administração Pública

### Introdução

A evolução da economia portuguesa registou um abrandamento em 2008. O crescimento do PIB foi estimado em 0,3% pelo Banco de Portugal, após um crescimento de 1,9% em 2007. O consumo privado e as exportações terão contribuído positivamente, pese embora o crescimento destas, que se apresentou robusto nos últimos anos, ter sido fortemente afectado pela crise mundial. No geral, o elevado grau de exposição da economia ao exterior e o enfraquecimento do investimento, principalmente no sector empresarial, determinaram o seu desempenho.

Os efeitos da crise financeira e económica fizeram-se sentir. No final do ano o índice bolsista português PSI Geral desvalorizou aproximadamente 50%. Resultado deste fenómeno, aumentou o peso das Obrigações do Tesouro no total da dívida directa do Estado, tendo a emissão destes títulos crescido aproximadamente 5%.

Em termos de finanças públicas, a execução orçamental do Estado caracterizou-se por um aumento da receita fiscal em 1,4% nos primeiros 11 meses do ano. A receita dos impostos directos IRS e IRC registou um crescimento de 4,7% e 10,8% respectivamente. Já a receita dos impostos indirectos contribuiu negativamente, com a desaceleração da colecta do IVA, registando uma variação de -2,1%.

A despesa primária apresentou um acréscimo de 5,1% em igual período, resultado da necessidade de implementação de medidas orçamentais de estímulo à economia, tendo o saldo da Administração Central e da Segurança Social apresentado uma ligeira melhoria. O défice orçamental estima-se em 2,2% do PIB.

As necessidades de financiamento da economia portuguesa, medidas pelo défice conjunto das balanças corrente e de capital em percentagem do PIB, aumentaram de 8,2% em 2007 para cerca de 9% em 2008. De destacar o relevo dado no final do ano ao peso total do endividamento público, o mais elevado de sempre, tendo o rácio da dívida atingido os 65,9% do PIB, o que corresponde a um aumento de cerca de 3,4 mil milhões de euros.

Em Outubro foi aprovado o Plano Nacional de Reformas 2008-2010 que continua e aprofunda as reformas já iniciadas e em curso no âmbito da Estratégia de Lisboa. Resultado da actual conjuntura, o Governo anunciou em Dezembro um conjunto de medidas de carácter estrutural destinadas a minimizar os efeitos da crise na economia portuguesa, apresentando a Iniciativa para o Investimento e o Emprego.

### Consumo Privado

O crescimento do consumo privado estima-se em 1,4%, apresentando um abrandamento marginal face ao registado em 2007, mas ainda assim com um desempenho positivo largamente distanciado do PIB. Dados do INE apontam para uma diminuição do consumo privado em termos reais de 0,7% em Novembro face ao período homólogo, após um aumento de 1,3% no terceiro trimestre de 2008.

Verificou-se uma redução na taxa de poupança, a par do comparativamente elevado recurso ao crédito que permitiu manter os níveis de consumo.



## QUADRO RESUMO DE VENDAS DE VIATURAS NOVAS (FONTE: ACAP)

Tipo de Viaturas	Unidades		Variação 07-08		Unidades		Variação 03-08	
	2007	2008	Qte	%	2003	2008	Qte	%
Veículos Ligeiros Passageiros	201.868	213.389	11.521	5,71%	189.793	213.389	23.596	12,43%
Veículos Comerciais Ligeiros	68.447	55.404	-13.043	-19,06%	69.068	55.404	-13.664	-19,78%
Total de Ligeiros	270.315	268.793	-1.522	-0,56%	258.861	268.793	9.932	3,84%
Outros Veículos	6.369	6.334	-35	-0,55%	4.294	6.334	2.040	47,51%
<b>TOTAL</b>	<b>276.684</b>	<b>275.127</b>	<b>-1.557</b>	<b>-0,56%</b>	<b>263.155</b>	<b>275.127</b>	<b>11.972</b>	<b>4,55%</b>

A evolução do consumo privado em 2008, ao contrário do ano anterior, reflectiu um crescimento significativo do consumo de bens não duradouros e uma queda do crescimento do consumo de bens duradouros.

### Comércio Extracomunitário

Fonte: Instituto Nacional de Estatística

No último trimestre de 2008, as exportações portuguesas registaram um crescimento de 6,0% e as importações uma redução de 9,5% face ao período homólogo. Este resultado foi influenciado sobretudo pela diminuição da importação de combustíveis e lubrificantes (-16,8%), que representaram cerca de 42,7% das importações no período, fundamentalmente devido ao efeito de redução no preço do *brent* nos mercados internacionais. Contribuiu também o aumento das exportações de material de transporte (+24,7%), de fornecimentos industriais (+15,5%) e de produtos alimentares e bebidas (+15,4%). No seu conjunto, estas variações determinaram um desagravamento do défice da balança comercial com os Países Terceiros em 490,3 milhões de euros e um aumento da taxa de cobertura das importações pelas exportações de 10,6 p.p., quando comparada com igual período do ano anterior.

No conjunto do ano, as exportações aumentaram 13,5% e as importações 15,3% face a 2007, determinando um agravamento do défice da balança comercial extracomunitária, tendo atingido um saldo negativo de 6.231,9 milhões de euros em 2008.

### Mercado de Trabalho

Segundo o Instituto Nacional de Estatística (INE) a taxa de desemprego estimada para o quarto trimestre de 2008 foi de 7,8%, valor igual ao observado no período homólogo de 2007. De acordo com a mesma fonte a taxa de desemprego média em 2008 fixou-se em 7,6%, inferior ao nível de 8% registado em 2007 e na Zona Euro em 2008. A população desempregada foi estimada em 4376 mil indivíduos, verificando-se um decréscimo de 0,4% face ao

trimestre homólogo. O número de empregados diminuiu 0,2% quando comparado com o mesmo trimestre de 2007.

### Inflação

A taxa de inflação, medida pela taxa de variação média anual do Índice Harmonizado de Preços no Consumidor (IHPC) situou-se em 2,7% (2,4% em 2007). O aumento da taxa média de inflação em 2008 terá sido determinado, em larga medida, pelo aumento significativo dos preços dos bens energéticos, que reflectiu a volatilidade do preço do petróleo.

### Sector Automóvel

Dados da ACAP mostram um aumento em 2008 de 5,7% nas vendas totais de veículos ligeiros de passageiros. De destacar o forte crescimento das vendas no mês de Dezembro, que reflectiu uma antecipação na aquisição de veículos devido às alterações esperadas na sua tributação, com entrada em vigor a partir de Janeiro de 2009. Contrariamente ao observado neste segmento, é possível notar uma descida de cerca de 19,1% nas vendas de veículos comerciais ligeiros.

Analisando o total do ano, o mercado automóvel registou uma queda de cerca de 0,6% em relação a 2007, queda abaixo dos 0,9% previstos pela ACAP.

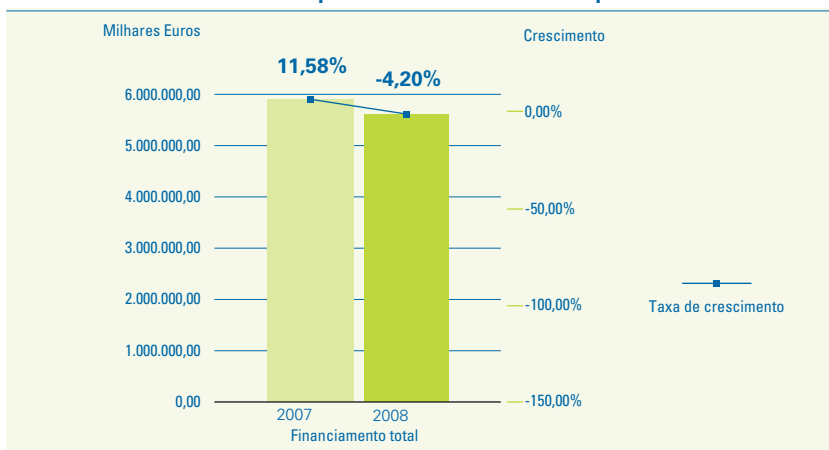
### Vendas a Retalho

Fonte: Instituto Nacional de Estatística

Ao longo de 2008 o volume de negócios no comércio a retalho, a preços constantes e corrigido dos dias úteis e da sazonalidade, registou uma variação média de 0,3%, tendo registado o mês de Dezembro uma variação homóloga de -6,3%. O emprego e as remunerações apresentaram taxas de variação médias de 2,1% e de 6,2%, tendo as respectivas variações homólogas registado 1,0% e 4,2%. O número de horas trabalhadas corrigidas dos dias úteis, também em termos homólogos, registou uma variação de -1,5%, tendo-se situado a taxa de variação média dos últimos 12 meses em 0,7%.



### Crédito Concedido por entidades financeiras especializadas



### Crédito Concedido

Fonte: ASFAC

O crédito concedido no mercado relevante para o Credibom – crédito directo e intermediado concedido por instituições financeiras especializadas no crédito ao consumo – atingiu os 5.700 milhões de Euros, valor que representa um decréscimo de cerca de 4% face a 2007.

O segmento (ou finalidade) em que se verificou um maior crescimento face a 2007 foi o crédito lar e serviços (+35%).

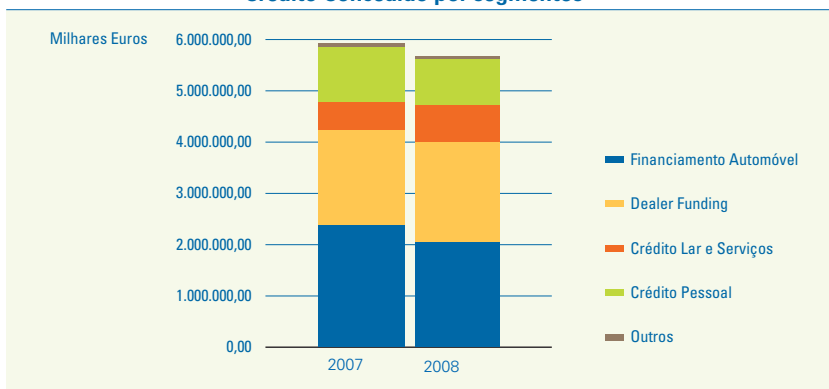
Nos restantes segmentos, verificou-se um acréscimo de 5% no financiamento a fornecedores – *dealer funding* e decréscimos de 14% no financiamento automóvel e de 17% no crédito pessoal.

O financiamento automóvel continua a representar o maior peso no total de crédito concedido – cerca de 70% se incluirmos o *dealer funding* – representando o crédito pessoal cerca de 16% do total do crédito concedido por entidades financeiras especializadas.

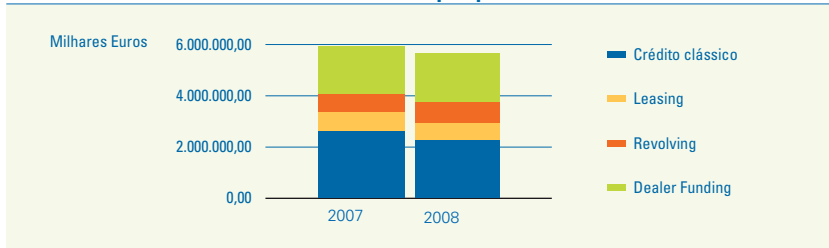
O crédito clássico continua a ser o produto de financiamento mais utilizado (cerca de 40%), representando o *dealer funding* 34% do total do financiamento concedido, o revolving 15% e o leasing 10%.

A quota de mercado do Credibom no seu mercado relevante atinge os 11%, representando um acréscimo de 1,5% em relação a 2007.

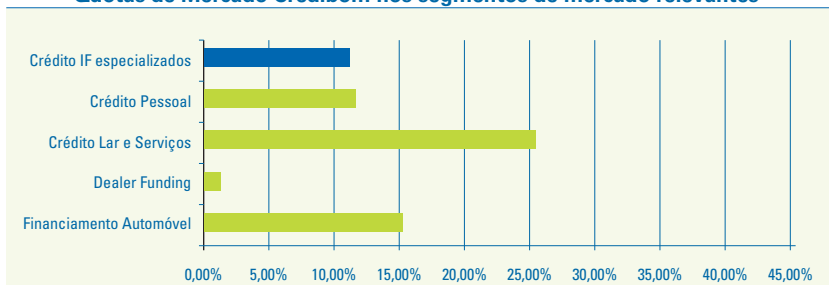
### Crédito Concedido por segmentos



### Crédito Concedido por produtos



### Quotas de Mercado Credibom nos segmentos de mercado relevantes





# ACTIVIDADE DESENVOLVIDA EM 2008

## Eventos de Relevo

<b>Janeiro</b>	<p>Novo enquadramento legal que regulamenta o tratamento das reclamações no Livro de Reclamações e as reclamações apresentadas directamente ao Banco de Portugal.</p> <p>Reforço dos poderes de Supervisão do Banco de Portugal no que respeita ao tratamento de reclamações e criação de órgão de Supervisão Comportamental.</p> <p>Atribuição do estatuto de Mediador de Seguros ao Banco Credibom.</p> <p>Início da actividade de Intermediação de Seguros.</p> <p>Reformulação do portal interno do Credibom, com introdução de novos conteúdos.</p> <p>Estabelecimento e consolidação de parcerias com as Leiloeiras - planeamento e participação nos vários eventos realizados em 2008.</p> <p>Negociação de acordos com os Grandes e Médios Operadores (GMO) para consolidação desta área de negócio.</p> <p>Internet B2B - Início da acção de disponibilizar a todos os PV's as funcionalidades de consulta e impressão de contratos.</p>
<b>Fevereiro</b>	<p> Lançamento de novas parcerias na área dos leilões de automóveis.</p> <p> Lançamento da primeira campanha promocional de crédito directo por SMS.</p> <p> Apresentação do Plano a Médio Prazo de desenvolvimento de negócio para o período de 2008-2012.</p> <p> Projecto-piloto de venda de seguros automóvel com associação a protocolo da Mapfre.</p> <p> Revisão do preço das tabelas standard e especiais.</p> <p> Implementação de apoios comerciais numa cadeia de grande distribuição de móveis de forma sistemática (<i>in-store business</i>).</p> <p> Entrada em funcionamento das modalidades de crédito em caixa em todos os parceiros com cartões privativos transaccionais.</p>
<b>Março</b>	<p>Celebração de acordos com Leiloeiras de Automóveis, com vista à obtenção de melhores resultados em termos de rentabilidade e volume de revenda de viaturas recuperadas.</p> <p>Aumento do capital social do Banco Credibom.</p> <p>Lançamento das campanhas de incentivos anuais a Parceiros nas áreas Lar e Automóvel.</p> <p>Implementação do Núcleo de Seguros.</p> <p>Início do Incentivo Euro 2008.</p> <p>Reorganização da Telesupervisão.</p>
<b>Abril</b>	<p>Levantamento de processos das áreas de "Contabilidade" e "Fiscalidade e Passivos Sociais" da Direcção Financeira e Administrativa.</p> <p>Protocolos com fornecedores externos para controlo e tratamento de reclamações e fraudes no cartão Visa.</p> <p>Novo módulo aplicacional para suporte ao tratamento da documentação automóvel.</p> <p>Viagem Anual 1º Prémio – CHINA.</p> <p>Inclusão da informação para o <i>revolving</i> na Datawarehousing.</p>
<b>Maió</b>	<p>Procedeu-se à designação dos membros do Banco Credibom para integrarem o European Works Council.</p> <p>Lançamento da campanha Flexibom Adepto – em ligação com o Euro 2008.</p> <p>Viagem Anual aos EUA com PV's de volume de produção significativo.</p> <p>Viagem Anual 2º Prémio – Cruzeiro Mediterrâneo.</p>
<b>Junho</b>	<p>Celebração de Protocolo com empresa especializada na peritagem e avaliação de viaturas recuperadas.</p> <p>Adaptação operacional resultante da redução da taxa de IVA de 21% para 20%.</p> <p>Início do projecto de Gestão Documental para automatização da conferência de processos de crédito clássico e <i>revolving</i>.</p>



- Julho**
- Optimização da Gestão dos Processos nas plataformas de ALD/Leasing e *revolving*.
  - Integração do sistema de gestão de conta *revolving* com o software de recuperação de crédito.
  - Lançamento do Programa SFS International Pool que visa o desenvolvimento de carreiras e a participação em projectos internacionais.
  - Protocolo com a Escola Secundária de Cascais para a realização de Estágios Curriculares de aproximação à vida activa.
  - Realização do primeiro Comité de Carreiras do Grupo Sofinco.
  - Validação pelo Comité de Normas e Metodologias do Crédit Agricole do novo modelo IRB para Risco de Crédito.
  - Realização de novos inquéritos à satisfação de Parceiros e Clientes Finais do Credibom.
  - Candidatura para utilização do Método Standard – Risco Operacional.
  - Conclusão da implementação do cartão Visa Credibom.
- 
- Agosto**
- Redefinição da Estratégia da Recuperação Telefónica com o apoio da Direcção de Tratamento de Risco da Sofinco.
  - Actividade Comercial – Reforço da aposta na promoção da Revenda.
  - Reforço da aposta da transferência do relacionamento com os Clientes do Atendimento Telefónico para o E-mail.
  - Tratamento dos Inquéritos de Qualidade.
  - Criação da Função de General Counsel – apoio jurídico interno.
  - Implementada redundância de servidores Exchange.
- 
- Setembro**
- Lançamento de duas campanhas de Contencioso.
  - Implementação de sistema específico para o desenvolvimento de grelhas de *scoring*.
  - Reformulação do site externo Flexibom, com introdução de novas funcionalidades e melhorias na interacção entre o cliente e o Banco.
  - Adaptação operacional às novas regras de indexação de taxas de juro.
  - Formação e elaboração de manual de gestão e adesão ao cartão Visa.
  - Implementação e formação de mecanismos de segurança de activação de cartões Visa.
  - “Rollout” do parque de hardware de base Intel, “mass storage” e comunicações.
- 
- Outubro**
- Lançamento de novo produto de crédito pessoal Flexibom Light.
  - Lançamento do cartão Visa Credibom.
  - Introdução de um novo sistema de análise para controlo de movimentos do cartão Visa.
- 
- Novembro**
- Disponibilização de um software de gestão integrada para o produto de Crédito Stock.
  - Campanha conjunta com Parceiro da área do automóvel com o objectivo de dinamizar a venda do cartão Visa Credibom.
  - Uniformização da pesquisa, por número de cartão, da digitalização dos processos de crédito *revolving*.
  - Viagem de Incentivo – Argentina, Brasil e Holanda.
  - Consolidação da posição de liderança e aumento da quota de mercado em mais de 1% em relação ao ano de 2007.
- 
- Dezembro**
- Passagem a produção do primeiro modelo de *scoring* desenvolvido internamente.
  - Implementado site de Internet para aceitação do crédito directo (B2C).
  - Lançamento da aprovação on line no B2C.
  - Lançamento da apresentadora virtual na página principal do site Flexibom.
  - Automatização do processo de passagem a contencioso.
  - Utilização do BPNET, no relacionamento com o Banco de Portugal, no que respeita ao tratamento de reclamações.
  - Entrega no Banco de Portugal do Relatório do Conselho de Administração sobre o Sistema de Controlo Interno do Banco.
  - Finalizado o interface entre o sistema de cartões e o sistema de estratégia de recuperação de dívidas.
  - Integração da informação do negócio de cartões no reporting internacional (I.R.R.).
  - Implementada a solução de “mass storage” no Porto para suporte de máquinas virtuais (Intel based).
  - Implementadas cópias dos servidores críticos em máquinas virtuais como solução de redundância para o mundo Intel.





## Canais de Distribuição e Produtos

A actividade do Credibom é desenvolvida em quatro segmentos principais: financiamento automóvel, crédito lar e serviços, crédito pessoal e *dealer funding*. Para os clientes finais, particulares e empresas, os produtos disponíveis são: o crédito clássico, o leasing, o ALD (aluguer de longa duração) e o revolving. Os nossos parceiros têm disponíveis produtos financeiros de apoio à actividade comercial e de tesouraria, nomeadamente, o adiantamento de fundos por contratos futuros, o crédito stock e a conta corrente.

### Financiamento Automóvel

O Credibom dispõe de uma rede comercial distribuída por Portugal Continental e Ilhas, representada por cerca de 2.700 Pontos de Venda (prescritores) especializados no negócio automóvel. A angariação de clientes é efectuada directamente pelos parceiros no âmbito da sua actividade comercial, disponibilizando aos mesmos, soluções de financiamento que mais se adequam às suas necessidades.

No seguimento da estratégia iniciada em 2007, o Credibom desenvolveu e reforçou a sua posição no ano agora findo, no segmento de médios e grandes operadores automóvel, concessionários e grupos de concessionários de marca, tendo atingido uma produção superior a 70 milhões de euros.

Durante o ano de 2008 foram desenvolvidas inúmeras acções específicas ao nível do crédito stock em parceria com empresas leiloeiras, o que contribui para uma maior notoriedade do Banco junto dos seus parceiros.

### Crédito Lar e Serviços

O Credibom dispõe de uma rede comercial distribuída por Portugal Continental e Ilhas, representada por cerca de 5.700 Pontos de Venda (prescritores) especializados no negócio lar.

A angariação de clientes é efectuada directamente pelos parceiros no âmbito da sua actividade comercial, disponibilizando aos mesmos, soluções de financiamento que mais se adequam às suas necessidades.

O ano de 2008 foi caracterizado por um controlo mais eficaz e rigoroso do risco de crédito e operacional junto dos nossos parceiros, assim como por um ajustamento generalizado do preço em todos os segmentos de negócio.

Pela estratégia seguida, o Credibom alterou o seu posicionamento nos segmentos de mercado de maior risco de crédito e

operacional, o que culminou com o encerramento de um número muito significativo de parceiros.

De referir, que no segmento de negócio da grande distribuição, foram desenvolvidas e consolidadas as parcerias existentes, nomeadamente, com a realização de campanhas específicas.

### Crédito Pessoal

A produção do Circuito Curto, área de negócio de crédito directo a clientes particulares, cresceu em 2008 cerca de 20% face a 2007, continuando a revelar um crescimento sustentado. Para esta evolução contribuíram decisivamente o aumento de cerca de 7% no volume de crédito por colaborador, a eficiência permitida pelas novas tecnologias com lançamento de campanhas por SMS e e-mail bem como as melhorias obtidas com o desenvolvimento de modelos estatísticos sobre a base de clientes.

Complementarmente aos produtos já existentes, foram lançadas algumas campanhas inovadoras, quer em associação com parceiros quer com a disponibilização de ofertas imediatas na contratação do crédito. Foi também lançado em Outubro o Flexibom Light, com um conceito de transparência para o cliente, com semelhante destaque para todas as condições do crédito nomeadamente, taxa, prazo, mensalidade e TAEG. Estes produtos assentam numa forte vantagem diferenciadora: a Taxa Zero (0%) nas duas primeiras mensalidades.

Em Outubro foi lançado o Cartão Credibom, o primeiro cartão de Crédito universal, associado à rede Visa, alargando assim a gama de produtos de crédito disponíveis para os clientes e cujos resultados contribuíram já de forma significativa para a produção realizada neste canal nos últimos dois meses do ano.

Da actividade da Direcção de Circuito Curto, importa salientar que foram recepcionadas durante o ano de 2008 cerca de 49.800 propostas de crédito, que representaram um aumento de 13,3% face a 2007. O negócio angariado através das campanhas media e internet representou mais de 40% do total, sendo que o crédito directo concedido, no final de 2008, continuou a aumentar a sua representatividade no Banco Credibom, ao atingir já cerca de 16% do volume total de negócios (+1% que no ano anterior).

## Produção

### Novas Propostas

Durante 2008, o call-center manteve-se como o principal meio de entrada de propostas de crédito no Credibom, com cerca de 129,8 mil propostas carregadas, o que equivale a cerca de 55% do total de propostas carregadas em sistema.



A Internet representou, durante 2008, a segunda via de entrada de negócio com cerca de 106 mil propostas, fundamentalmente no segmento lar.

#### Crédito Concedido

O volume de crédito concedido, em 2008 ascendeu a 636,8 Milhões de Euros o que corresponde a um crescimento de 10,37% face a 2007, explicado fundamentalmente pelo crescimento do crédito automóvel (+12% face a 2007).

O crédito clássico é o produto principal comercializado pelo Banco com 86% do volume de nova produção, representando o crédito auto um peso de 48% e o crédito lar 38%.

A produção total do crédito stock (concedido a fornecedores) em 2008, permitiu a angariação de um volume de crédito de 25 Milhões de Euros, tendo correspondido a 4% do volume de produção total em 2008.

O produto revolving atingiu um acréscimo de produção em 2008, superior em 28% face a 2007 (acrécimo de 11 Milhões de Euros de crédito concedido).

O Leasing e ALD contribuíram este ano com 13,5 Milhões de Euros de crédito concedido, correspondendo a 2% do volume de produção em 2008.

#### Carteira de Crédito

Desde a sua criação em 1995, a carteira de crédito do Credibom encontra-se suportada no produto de crédito clássico. Com efeito, apesar de actualmente disponibilizar outros produtos financeiros, estes apenas representam 8,4% do capital em dívida (102,4 Milhões de Euros, desagregado por 45,8 Milhões de Euros de crédito revolving, 27 Milhões de Euros de crédito stock e 29,6 Milhões de Euros respeitantes ao leasing/ALD), sendo os restantes 91,6% afectos ao crédito clássico (1.118,2 Milhões de Euros, desagregado por 652,4 e 465,7 Milhões de Euros correspondentes ao crédito auto e lar respectivamente).

Os valores referentes ao acréscimo de proveitos dos juros e o custo de transacção não estão incluídos nesta rubrica, ascendendo ao montante de 32,8 Milhões de Euros.

#### Informática

A actividade anual da Direcção de Sistemas de Informação (DSI) rege-se, regra geral, por 4 principais eixos de acção:

1. Objectivos globais do Credibom e seus accionistas,

2. Observância das recomendações ditadas pelas missões de auditoria e órgãos de supervisão,
3. Melhoria e operacionalização do Plano de Continuidade de Negócio,
4. Observância das boas práticas de gestão das TIs.

Neste sentido o ano de 2008 foi marcado pelo arranque de dois novos negócios, Cartão Universal VISA e Crédito Stock, a continuidade do enriquecimento da informação de gestão, nomeadamente através da inclusão de informação de *revolving* no *International Risk Reporting* e facilitação de "Datamarts" de negócio. A nível regulamentar está a ser desenvolvido o Projecto Hermes, que permitirá ao Banco Credibom um fecho contabilístico até ao 4º dia útil de cada mês.

Como em anos anteriores a continuação da melhoria e operacionalização do Plano de Continuação de Negócio continua a ser uma prioridade e 2008 foi marcado pela implementação de meios, nas instalações do Credibom no Porto, para criação de máquinas virtuais para assegurar redundância de meios.

#### Organização do Credibom

De forma a adaptar a sua estrutura organizacional, o Credibom procedeu, ao longo do ano de 2008, a algumas alterações:

- Na Direcção Comercial verificou-se, na Direcção Regional Auto Sul e Ilhas, o desdobraimento da "Coordenação Lisboa e Ilhas" nas Coordenações "Lisboa e Ilhas 1" e "Lisboa e Ilhas 2" e a extinção da Coordenação Grandes e Médios Operadores.
- Na Direcção de Coordenação Financeira e de Planeamento registou-se a criação do Departamento de Contabilidade e do Departamento Administrativo, sendo este constituído pelas áreas de "Gestão e Manutenção" e "Estudos e Negociações".
- Criação do Comité ALM (*Assets and Liabilities Management*).
- Criação das funções *Chief Security Officer* e *General Counsel*.

## Análise Financeira

### Activo

O activo líquido do Credibom em finais de 2008 atingia os 1.240 Milhões de Euros, valor superior em cerca de 10,6% relativamente a 2007. O volume de crédito concedido a clientes, não considerando juros periodificados e encargos diferidos, atingiu o valor de 1.220,6 Milhões de Euros.

### Rentabilidade

O resultado líquido decresceu 62,54% face ao valor registado no exercício anterior ascendendo a 3,1 Milhões de Euros.

A rentabilidade dos capitais próprios (ROE), excluindo dívidas subordinadas, foi de 2,85%, cerca de 4,82 p.p. inferior em relação a 2007.

Valores em Milhares de Euros

Variáveis de Gestão e Indicadores	2007	2008	Variação
Activo Líquido	1.120.785	1.240.025	10,64%
Crédito sobre Clientes (a)	970.813	1.094.667	12,76%
Crédito Vencido Superior a 90 dias	90.778	113.959	25,54%
Capital e Reservas	108.622	109.471	0,78%
Resultado do Exercício	8.332	3.121	-62,54%
Tx Crédito Vencido Superior a 90 dias	8,51%	9,34%	0,83 p.p.
Tx Cobertura Provisões/Crédito Vencido	109,16%	97,56%	-11,60 p.p.
ROE	7,67%	2,85%	-4,82 p.p.
Cost-to-Income	52,74%	53,26%	0,52 p.p.
Rácio Solvabilidade	8,20%	7,50%	-0,70 p.p.

a) Crédito vincendo

### Risco

O crédito vencido (superior a 90 dias) sobre o total da carteira, registou um aumento de 0,83 p.p. em relação ao ano transacto, reflectindo a aplicação de instrumentos, políticas de controlo do risco e estratégias de recuperação de crédito mais eficazes.

A cobertura de provisões sobre o crédito vencido, que se cifrava em 2007 em 109,16% verificou um decréscimo em 2008 de cerca de 11,6 p.p., colocando aquela taxa em 97,56% a 31 de Dezembro de 2008.

## Balanço Social

### Evolução do Quadro de Pessoal

No ano de 2008, o quadro de pessoal do Banco Credibom teve um crescimento de 10,05% face ao ano anterior.

A média etária dos recursos humanos do Banco Credibom, continua baixa, com 65,39% dos colaboradores com idades inferiores a 35 anos (abaixo dos 31 anos com 30,36% do total dos recursos).

A distribuição por género apresenta-se bastante equilibrada sem alterações significativas face ao ano transacto, com 54,35% do sexo masculino e 45,65% do sexo feminino.

### Habilitações Literárias e Formação

Os níveis de habilitações literárias dos colaboradores do Credibom face aos valores verificados em 2007, registam uma evolução, sendo que 40,55% (2007: 38,79%) dos colaboradores apresentam formação ao nível do bacharelato ou licenciatura e 53,08% (2007: 54,21%) apresentam como formação o nível secundário ou equivalente.

No sentido de continuar a dotar o Banco de recursos mais qualificados e preparados para os novos desafios, continuou-se naturalmente a dar um especial enfoque na formação contínua e especializada dos colaboradores.

A formação ministrada abrangeu várias áreas e funções no Banco, sendo exemplo as ocorridas nas áreas operacionais como na Direcção de Apoio a Clientes (Gestão de Reclamações), Direcção de Operações (Excel, Gestão do tempo, Programação Neurolinguística), Direcção de Recuperação de Crédito (*Coaching* e Programação Neurolinguística orientado para a liderança e excelência pessoal), Direcção de Parcerias, Direcção de Apoio a Clientes (Atendimento Comercial e Gestão de Reclamações) e Direcção de Crédito (Finanças e Contabilidade para não financeiros).

Deu-se continuação às acções de formação no idioma inglês, envolvendo diversos colaboradores com funções de coordenação de pessoas/serviços, bem como colaboradores com desempenho de funções técnicas ou específicas.

Verificou-se igualmente a participação de colaboradores das áreas técnicas em acções de formação específicas, como sejam, DRII *Business Continuity Professional*, *Compliance* Fórum (Gabinete de Controlo Permanente), Formação Pedagógica Inicial de Formadores (Direcção de Recursos Humanos), Plano de Emergência



Interna, *Cash Management*, JDEdwards (Direcção Coordenação Financeira e de Planeamento), *Applying DM techniques using Enterprise Miner* (Gabinete de Controlo de Risco), Amostragem para Auditoria, Sistemas e Controlos Informáticos de Apoio à Auditoria (Gabinete de Auditoria Interna), Certificação *ITIL Foundations v2* (Direcções de Sistemas de Informação, Gabinetes de Auditoria Interna e Controlo Permanente).

Houve igualmente formação ministrada de uma forma transversal, como sejam Formação de Seguros Mapfre, Finaref e Mediação de Seguros.

Foi ministrada formação aos Coordenadores, denominada Gestão, Liderança e Coaching de Equipas e Inteligência Emocional, no sentido de desenvolver competências fundamentais e dotá-las de meios que lhes permita conhecer os critérios de controlo de gestão que servem de suporte à definição de objectivos operacionais (individuais e de equipa).

Seguindo orientações do accionista, foi dada continuidade à formação em FIDES a todos os colaboradores no momento da admissão, iniciando-se igualmente por trimestre a formação em branqueamento de capitais com especial enfoque na segurança financeira.

Foi dada continuidade às formações no âmbito internacional, nomeadamente numa óptica de grupo como sejam High Potentials e Perspective International.

### Avaliação de Desempenho

A consolidação do actual sistema de avaliação de desempenho tem permitido de uma forma contínua o desenvolvimento de uma política interna denominada Valorização Profissional, que tem como objectivo permitir a aquisição de conhecimentos individuais através do financiamento de Mestrados, Pós-Graduações, Doutoramentos e MBA.

### Fundo de Pensões

A determinação do montante das responsabilidades por serviços passados de colaboradores do Banco é efectuada em conformidade com o estabelecido no IAS 19. Nestas circunstâncias, o Banco aderiu, em 1996, como associada, ao fundo de pensões GES. Este Fundo de Pensões aberto é destinado a empresas do Grupo Espírito Santo, sendo gerido pela ESAF – Espírito Santo Fundo Pensões, SA.

Os activos relacionados com o Fundo de Pensões encontram-se no Fundo de Pensões aberto Multireforma, sendo gerido pela ESAF – Espírito Santo Fundo Pensões, SA.

Em 31 de Dezembro de 2008, os Pensionistas e Colaboradores no Activo beneficiários de planos de pensões financiados pelos fundos de pensões, são em número de:

	31-Dez-08
Pensionistas por reforma	8
Colaboradores no activo	468

Em 31 de Dezembro de 2008, a situação patrimonial do fundo de pensões é como segue:

Valores em Milhares de Euros	31-Dez-08
Situação inicial	19.061
Rendimento esperado do fundo de pensões	1.073
Pensões pagas	(112)
Desvio actuarial	(2.495)
Contribuições do Banco e dos empregados	4.767
Situação final a 31.12.2008	22.294

O detalhe da situação patrimonial do Fundo de Pensões e das responsabilidades com pensões encontra-se descrito na Nota 23 do anexo às Demonstrações Financeiras.

## Gestão de Risco

A gestão de risco do Credibom é efectuada fundamentalmente em duas vertentes: risco de crédito e operacional.

### Risco de Crédito

A função de gestão e controlo do risco de crédito obedece aos seguintes princípios:

- Desenvolver e implementar modelos de apoio à decisão de crédito, de modo a assegurar a sua fluidez e coerência.
- Assegurar o controlo do risco de crédito, mantendo-o dentro dos parâmetros estabelecidos como óptimos.
- Implementar os pressupostos definidos pelas entidades reguladoras para efeitos de adequação de capitais próprios.
- Analisar procedimentos susceptíveis de gerar risco de crédito e implementar medidas de controlo com vista à minimização do mesmo.



O processo de decisão de crédito é efectuado com base em modelos de risco empíricos, tendo como objectivo maximizar a produção e, simultaneamente, minimizar o risco correspondente. O seu controlo e seguimento são efectuados periodicamente, sendo tomadas todas as acções correctivas necessárias quando tal se afigura necessário.

Refira-se que, quer a implementação, quer o controlo destes modelos, se verificam em sistemas informáticos adquiridos ou desenvolvidos internamente para o efeito.

Para o efeito de decisão de crédito estão definidos níveis hierárquicos de autorização para as correspondentes operações. Também estes limites estão implementados em sistema. Quaisquer excepções às regras deverão ser analisadas de acordo com os procedimentos existentes no regulamento de crédito em vigor.

O controlo do risco da carteira de crédito é efectuado através da monitorização de indicadores específicos. Estes indicadores são apresentados e discutidos em comités de análise de risco, sendo as respectivas conclusões tomadas de acordo com a circunstância.

### Risco Operacional

O Risco Operacional do Credibom encontra-se a ser gerido por equipas específicas, de acordo com a natureza das situações que o originam, na esfera do Sistema de Controlo Interno e Compliance do Banco.

No âmbito do Novo Acordo de Capital Basileia II, transposto em norma do Parlamento Europeu e do Conselho, o Credibom constituiu um projecto específico, que visa o cumprimento dos requisitos do referido Acordo. Este projecto deu lugar a um conjunto de actividades desenvolvidas pela Área de Risco Operacional do Controlo Permanente.

De referir, que se encontra em curso, desde 1 de Janeiro de 2005, um processo de colecta de incidentes de índole operacional, essencial para o cálculo das necessidades de Fundos Próprios (Novo Acordo de Capital – Basileia II) e estimativas de Risco.

Em Julho de 2008, o Credibom enviou a sua candidatura à utilização do Método Standard para efeitos de determinação dos requisitos mínimos de fundos próprios para cobertura do Risco Operacional, nos termos previstos na instrução do Banco de Portugal n.º 11/2007.

## Perspectivas para 2009

Não obstante as dificuldades criadas pela conjuntura socio-económica, o Banco Credibom tem como objectivo manter em 2009 a posição de destaque que alcançou no mercado português de crédito ao consumo, aumentando os níveis de rentabilidade e controlando de forma rigorosa os riscos de crédito e operacional.

Continuar a construir uma oferta diversificada de produtos de crédito, e complementares, capaz de responder globalmente às diferentes solicitações dos clientes e aprofundar as relações com os parceiros de negócio, serão as linhas de referência no desenvolvimento da actividade durante o próximo ano. O lançamento de novos produtos, a optimização de processos, a racionalização de meios e a exploração de novas oportunidades de negócio, são algumas das vertentes que merecerão uma atenção redobrada para que o Credibom continue a crescer de forma rentável, merecendo a preferência de clientes e a confiança dos accionistas.

## Proposta de Aplicação de Resultados

Nos termos da sua competência estatutária e em conformidade com a vontade do Accionista, o Conselho de Administração tem a honra de apresentar à Assembleia-geral, a seguinte proposta de aplicação dos resultados do exercício, no montante de 3.121.222,64 Euros.

Valores em Euros

Para reserva legal	312.122,26
Para resultados transitados	2.809.100,38
Para distribuição aos accionistas	0
<b>Total</b>	<b>3.121.222,64</b>

Adicionalmente o Conselho de Administração propõe o pagamento de um prémio aos colaboradores e órgãos sociais, relativo ao desempenho do exercício de 2008, no montante de 410 mil Euros, para o qual se encontra constituído o respectivo acréscimo de custos.

## Outras Informações

Não se registaram situações cuja natureza se possa enquadrar nas alíneas d), e) e g) do artigo 66º do Código das Sociedades Comerciais.

### **Factos relevantes após o termo do exercício**

A Assembleia Geral de 23 de Janeiro de 2009 aprovou um novo aumento de capital do Banco de €10.000 milhares, através da emissão de 2.000.000 novas acções. O aumento de capital foi realizado nesta data mediante entradas em numerário realizadas pelo accionista, passando o capital do Banco a ser de €79 milhões, representado por 15.800.000 acções com o valor nominal de €5 cada.



## Nota Final

Ao concluir o Relatório de Gestão, 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 do Banco Credibom.

Um agradecimento, ainda, ao accionista pela franca cooperação prestada e aos nossos clientes pela preferência e fidelidade depositados no Banco, 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 o Banco não teria mantido a sua posição de líder no mercado português.

Lisboa, 12 de Março de 2009

O Conselho de Administração