

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 2003.

ENQUADRAMENTO ECONÓMICO

O início de 2003 ficou marcado pelas previsões pessimistas para a generalidade da actividade económica, resultado do cenário pouco animador que transitava de 2002, fundamentado especialmente pela eminência de novos conflitos armados na zona do Médio Oriente, o que se viria a verificar com a guerra do Iraque, que contribuiu significativamente para a manutenção do clima de incerteza junto dos agentes económicos.

Porém, o ano agora findo confirmou, sobretudo no segundo semestre, uma ligeira recuperação da actividade económica mundial, especialmente nos Estados Unidos, com um aumento do PIB na ordem dos 3%, apesar do desequilíbrio da sua balança comercial com o exterior, que atingiu valores máximos históricos em 2003.

Na Zona Euro, constatou-se um abrandamento da actividade económica, especialmente em duas das suas principais economias europeias – França e Alemanha, o que se traduziu num crescimento do PIB em cerca de apenas 0,6%.

Durante o ano corrente, a conjuntura macroeconómica, caracterizada por elevadas taxas de desemprego, baixos níveis de confiança dos consumidores e da despesa privada, uma taxa de inflação média a rondar os 2,1% e a constante valorização do Euro face ao USD obrigou o BCE a manter em baixa a taxa de juro de referência, com valores mínimos no segundo semestre de 2%, com o objectivo de atenuar a contracção existente nos mercados e na actividade em geral.

Economia Portuguesa

A economia portuguesa atravessou, em 2003, um conjunto de dificuldades que são facilmente identificadas através da análise comparada dos principais indicadores financeiros. De facto, face à necessidade de cumprir objectivos assumidos internacionalmente, no que respeita ao Pacto de Estabilidade, bem como à necessidade de reestruturação interna, que possibilite um crescimento sustentado a longo prazo, foi adoptada uma política de restrição orçamental, por parte da Administração Pública, que teve como principal consequência um crescimento negativo do Produto em 1%.

Consumo Privado

O ano agora findo, à semelhança do ocorrido em 2002, foi caracterizado por um acentuado pessimismo das famílias. O crescimento da taxa de desemprego, o encerramento de um número anormal de empresas por motivo de falência e o elevado nível de endividamento das famílias, provocou uma quebra dos níveis de confiança que atingiram valores mínimos históricos no primeiro semestre, potenciando, à semelhança dos anos anteriores, uma desaceleração do consumo privado.

As vendas de automóveis registaram, no ano de 2003 em todos os segmentos, a mesma tendência de queda dos últimos anos, com uma diminuição de cerca de 15% face a 2002. Estes valores reduzidos de vendas (cerca de 263 mil unidades) encontram-se ao nível dos verificados em 1995 (aproximadamente 271 mil unidades). Esta tendência, é no entanto contrariada pelas primeiras taxas de variações homólogas positivas verificadas no último trimestre de 2003 face a 2002, valores estes que não se verificavam desde o ano de 2001.

Quadro Resumo

Tipo de Viaturas	Unidades		Variação
	2003	2002	
Veículos Ligeiros de Passageiros(*)	189.793	226.092	-16,1 %
Veículos Comerciais Ligeiros	69.068	79.246	-12,8 %
Outros Veículos	4.294	5.436	-21,0 %
Total	263.155	310.774	-15,3 %

(*) inclui veículos Todo-o-Terreno

Relativamente à importação de veículos usados registou-se um decréscimo de 5,5 % em relação ao ano transacto, alterando a tendência de subida deste mercado até então verificada.

Em 2003, registou-se, igualmente, uma redução das vendas a retalho face a 2002, que se traduziu numa diminuição do volume de negócios das empresas que actuam nas áreas de comercialização de equipamentos e serviços para uso doméstico.

ACTIVIDADE DESENVOLVIDA EM 2003

Principais Eventos

Mês	Descrição sumária
Janeiro	<ul style="list-style-type: none">• Arranque da parceria com o Banco BEST (banco electrónico – via <i>internet</i>, do Grupo BES)• Implementação de um novo regime de horários de trabalho• <i>Up-grade</i> à plataforma informática AS-400 e à aplicação de gestão de contratos
Março	<ul style="list-style-type: none">• Início da Reestruturação da Direcção de Recuperação de Crédito
Abril	<ul style="list-style-type: none">• Melhoramento da solução de gestão automática de chamadas telefónicas (<i>inbound</i>, <i>outbound</i> e mensagens escritas – sms para telemóveis) na área de recuperação de crédito
Junho	<ul style="list-style-type: none">• Aquisição de 45% do Capital Social da Credibom pela Sofinco ao BES pelo valor de 78,5 Milhões de Euro, passando a Sofinco a deter 85% do Capital Social da Empresa• Gestão integral do Contencioso pela Credibom com recurso a empresas externas e gabinetes de advogados
Julho	<ul style="list-style-type: none">• Arranque da parceria com a La Redoute, com o início da comercialização do cartão de crédito La Redoute +
Agosto	<ul style="list-style-type: none">• Implementação de um sistema de controlo de assiduidade e de acessos às instalações – maior segurança• Início de funcionamento de uma aplicação - GESREC, de gestão de recuperação para utilização por empresas externas e gabinetes de advogados
Setembro	<ul style="list-style-type: none">• Início do processo de passagem a IFIC junto do Banco de Portugal• Reforma das acções executivas no sistema judicial português• Estabelecimento do acordo de parceria com a Apple
Outubro	<ul style="list-style-type: none">• Início da comercialização do produto de leilões de crédito pelo Banco BEST – produto inovador no mercado português ao abrigo da parceria com a CREDIBOM• Contratação de um Empréstimo Subordinado no montante de 10 Milhões de Euros para reforço dos Fundos Próprios• Ajustamento da estrutura organizacional da Credibom, com a criação de 3 Direcções (Operações, Circuito Curto e Parcerias) e 2 Gabinetes (Controlo de Risco e Marketing Estratégico) e reestruturação da Direcção de Marketing
Novembro	<ul style="list-style-type: none">• Realização do Comité Internacional Informático do Grupo Sofinco em Portugal
Dezembro	<ul style="list-style-type: none">• Realização do 8º Congresso sobre o lema “HORIZONTE 2007 – A CAMINHO DO FUTURO”• Arranque do Projecto SIG – 3ª Fase• Arranque do Projecto Basileia II• Finalização do estudo para desenvolvimento da área de negócio LAR• Reestruturação organizativa das Direcções Comerciais Regionais – Norte e Sul e Ilhas por áreas de negócio – AUTO e LAR

Canais de Distribuição e Produtos

Em 2003, a actividade da Credibom, no que respeita ao circuito longo, foi gerada através de aproximadamente 5.400 Aderentes dispersos pelo Continente e Ilhas. No segmento auto, foram desenvolvidas em cada semestre, campanhas de incentivos específicos, denominadas “Acelere no Verão” e “Final do Ano”, que envolveram cerca de 350 Parceiros Comerciais e que decorreram de forma bastante positiva e satisfatória.

No que concerne ao circuito curto, salientam-se as 43 campanhas de *mailings* enviados a mais de 300 mil destinatários, com resultados acima do esperado. No último trimestre do ano, a Credibom investiu em campanhas publicitárias, nos meios de comunicação, nomeadamente em revistas, jornais e rádio, de forma a potenciar e a desenvolver o crédito directo.

Verificou-se a consolidação da estratégia de produtos lançados no ano precedente, com a forte aposta no reforço das parcerias, nomeadamente o Banco Best, com o lançamento, em Outubro, de um novo produto: Leilão de Crédito do Banco Best, que foi oportunamente divulgado nos meios de comunicação de grande impacto, junto do público em geral.

Produção

A produção em 2003 ascendeu a 237,3 Milhões de Euros, registando uma redução de 5,3% em relação ao ano anterior, situação verificada de forma generalizada na actividade de crédito ao consumo.

A rede de agentes da Companhia de Seguros Tranquilidade, realizou 3,2 Milhões de Euros do total da produção, o que se traduziu num decréscimo de 17,9 % relativamente a 2002.

O crédito directo aos clientes, comercializado através do produto FLEXIBOM, registou uma produção de 20,3 Milhões de Euros, no exercício agora findo, o que representa um acréscimo de 16,7% em relação a 2002. Esta evolução, vem confirmar a aposta efectuada no desenvolvimento desta área de negócio.

O produto Credibom Lease realizou 0,3 Milhões de Euros de financiamentos, registando um decréscimo consecutivo relativamente aos anos precedentes.

No que concerne ao *Revolving* – La Redoute, cuja entrada em produção ocorreu somente em Julho, o montante dos créditos concedidos atingiu 1,3 Milhões de Euros.

Informática

O exercício de 2003 ficou marcado pela continuidade dos projectos em curso na área dos sistemas de informação, nomeadamente o projecto de *up-grade* do sistema de gestão de créditos e o projecto *revolving*, ambos vitais para a sustentação do crescimento futuro da empresa. Constatou-se, ao longo do ano, a procura constante de flexibilização na criação de produtos de crédito, de forma a permitir o aumento de produtividade do *Back-Office* e das áreas de Marketing.

ANÁLISE FINANCEIRA

Em 2003, o activo líquido aumentou 4,4 % em relação a 2002, ascendendo a 492 Milhões de Euros, dos quais 472 Milhões de Euros representam crédito sobre clientes, para um total de cerca de 157 mil clientes.

O resultado líquido ascendeu a 11,29 Milhões de Euros, mais 24 % do que o valor registado no exercício anterior.

A rentabilidade dos capitais próprios (ROE) foi de 45,9 %, o que representou um incremento de 1,4 p.p. em relação a 2002.

O cash-flow aumentou de 31,0 Milhões de Euros em 2002 para 32,3 Milhões de Euros, no exercício agora findo, traduzindo um crescimento de 4 %.

De referir que o crédito vencido superior a 90 dias, registou um aumento de 0,9 p.p. em relação ao ano transacto, reflectindo a situação efectiva de recessão da economia portuguesa, com um impacto muito negativo nas famílias – aumento significativo do nível de endividamento e maior dificuldade em honrarem os seus compromissos.

A taxa de cobertura de provisões foi de 110 % a 31 de Dezembro, cujo nível é similar ao registado no ano anterior.

Variáveis de Gestão e Indicadores	Valores em milhares de Euros		
	2003	2002	Variação
Activo Líquido	492.413	471.848	+ 4,4 %
Crédito sobre Clientes (a)	471.907	452.655	+ 4,3 %
Crédito Vencido superior a 90 dias	30.339	24.552	+ 23,6 %
Capital e Reservas	24.606	20.502	+ 20,0 %
Cash-Flow de Exploração	32.325	31.013	+ 4,2 %
Resultado do Exercício	11.294	9.120	+ 23,8 %
Taxa Crédito Vencido superior a 90 dias	6,05 %	5,16 %	+ 0,9 p.p.
Taxa de Cobertura de Provisões / Crédito Vencido	110,3 %	111,9 %	- 1,6 p.p.
ROE	45,9 %	44,5 %	+ 1,4 p.p.
Cost-to-Income	37,7 %	34,3 %	+ 3,4 p.p.
Crédito com incumprimento (b)	6,38 %	-	-

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

(b) Calculado a partir de 1 de Janeiro 2004, de acordo com Carta Circular do Banco de Portugal referência 99/03/DSBDR, de 5 de Novembro 2003.

BALANÇO SOCIAL

Face ao ano transacto, o quadro de pessoal da Credibom registou em 2003 um crescimento de 28,24%, situação que resulta, essencialmente, das perspectivas de desenvolvimento da actividade nos próximos anos, bem como de um processo de reestruturação interna, o qual implicou, consequentemente, a redefinição dos horários de trabalho.

A 31 de Dezembro de 2003, o número de colaboradores da empresa atingiu as 218 pessoas com uma média etária de 30 anos, sendo 34,4% dos colaboradores do sexo feminino e 35,3% com cursos superiores.

No que concerne ao investimento efectuado em formação, a Credibom aplicou cerca de 126,6 milhares de Euros, com recurso a entidades externas, abrangendo diversas áreas da Empresa.

Foram desenvolvidas acções de formação no idioma francês, envolvendo 73 colaboradores com funções de coordenação de pessoas/serviços, bem como, colaboradores com desempenho de funções técnicas ou específicas. Por outro lado, foi ministrada formação de carácter específico com vista ao “Reforço das Competências de Negociação da Actividade de Recuperação de Crédito por Telefone”, a qual abrangeu cerca de 57,89 % do pessoal afecto aquela Direcção. Na Direcção de Crédito (excluindo chefias), desenvolveram-se acções nos domínios das “Técnicas de Atendimento Comercial e Liderança”.

Por último, importa referir a realização do 8º Congresso da Credibom sob o tema “HORIZONTE 2007 – A CAMINHO DO FUTURO” no qual participaram todos os colaboradores da empresa, salientando-se as várias *workshops* efectuadas no decorrer do mesmo, relacionadas com a actividade da empresa.

Indicadores

Idade

Descrição	31-12-2003		31-12-2002	
	Nº	%	Nº	%
De 20 a 30 anos	134	61,4 %	89	52,4 %
De 31 a 35 anos	61	28,0 %	57	33,5 %
De 36 a 40 anos	18	8,3 %	18	10,6 %
Superior a 40 anos	5	2,3 %	6	3,5 %
Total	218	100,0 %	170	100,0 %

Distribuição por Sexo

Descrição	31-12-2003		31-12-2002	
	Nº	%	Nº	%
Masculino	143	65,6 %	117	68,8 %
Feminino	75	34,4 %	53	31,2 %
Total	218	100,0 %	170	100,0 %

Habilitações Literárias

Descrição	31-12-2003		31-12-2002	
	Nº	%	Nº	%
Licenciatura e Bacharelato	77	35,3 %	64	37,6 %
12º Ano	136	62,4 %	96	56,5 %
Inferior ou Igual ao 11º Ano	5	2,3 %	10	5,9 %
Total	218	100,0 %	170	100,0 %

PERSPECTIVAS PARA 2004

Estima-se que o início de 2004 se caracterize por um clima de maior confiança na retoma económica, por parte da generalidade dos agentes económicos e entidades reguladoras, tendência já evidenciada no último trimestre de 2003.

Apesar de 2003 ter sido um ano de contracção económica e de instabilidade política mundial, no qual se evidenciou o combate ao terrorismo culminado pelo conflito militar no Iraque que, aliás, não se encontra ainda definitivamente resolvido, espera-se em 2004, a recuperação da actividade económica mundial, com um aumento esperado do PIB, especialmente nos Estados Unidos que se encontram em ano de eleições presidenciais, normalmente reconhecidos como períodos propícios ao crescimento económico.

Prevê-se em Portugal durante 2004, um crescimento moderado do PIB a rondar 1%. A recuperação da economia portuguesa, terá como base, o enquadramento externo favorável na zona euro, que se traduzirá pelo aumento esperado das exportações, que se espera vir a impulsionar, quer a procura interna, quer o investimento.

Contudo, a procura interna deverá continuar a ser influenciada negativamente por uma política de contenção salarial fruto das restrições orçamentais adoptadas na Administração Pública, pela manutenção do elevado nível de endividamento dos particulares e empresas, bem como, pela eventual diminuição dos fundos estruturais provenientes da União Europeia, consequência do alargamento dos países de leste. Dever-se-á esperar que se mantenha a tendência de crescimento do desemprego verificado nos últimos tempos, principalmente no primeiro semestre de 2004.

Apesar da possibilidade da manutenção de taxas de juro de curto prazo, num nível historicamente muito baixo ainda que com um perfil ascendente no longo prazo, a necessidade de cumprir o serviço da dívida e um efeito de precaução, num cenário de aumento da taxa de desemprego, deverão motivar um comportamento prudente dos consumidores, impedindo um crescimento mais significativo do consumo privado. No entanto, poderá haver alguma inversão de tendência, directamente relacionada com o

aumento do nível de confiança dos consumidores após o mínimo histórico atingido no primeiro semestre de 2003, que incidirá sobretudo sobre bens duradouros.

Segundo previsões para a evolução do sector automóvel, é de esperar que o ano de 2004, se caracterize por uma retoma moderada do mercado com crescimento na ordem dos 3,5%, em linha com a retoma esperada da economia.

As vendas de artigos para o lar deverão apresentar valores idênticos aos verificados no ano transacto, com a possibilidade de um crescimento mais significativo, à medida que a retoma se for materializando.

Relativamente ao crédito mal parado, é quase certa a tendência de ligeiro agravamento, à semelhança de anos anteriores, motivado pelas perspectivas do aumento das taxas de juro a longo prazo, aliado ao nível elevado de endividamento dos particulares e empresas.

A partir de 2004, a Credibom tem maiores possibilidades de expandir o seu negócio, até então limitado ao crédito associado à venda de bens de consumo duradouros, consequência da sua transformação em Instituição Financeira de Crédito – IFIC, podendo a partir dessa altura realizar todas as operações permitidas aos bancos com excepção de depósitos. O crédito *revolving*, desenvolvido no segundo semestre de 2003, preconiza esta diversificação de produtos, tendo por base parcerias estratégicas com grupos económicos de elevada dimensão empresarial no contexto nacional e internacional. Desta forma, perspectiva-se a alavancagem do crédito directo a clientes, assim como a sustentação de outros tipos de operações nas diversas componentes do crédito ao consumo.

No ano corrente, a CREDIBOM irá dar continuidade aos investimentos da área de sistemas, como suporte ao desenvolvimento esperado da actividade da empresa, devendo prioritariamente ser desenvolvidos esforços acentuados nos projectos de *up-grade* do sistema informático e no desenvolvimento dos produtos *revolving* e de *leasing*.

Igualmente em 2004, a CREDIBOM deverá continuar o desenvolvimento do projecto Basileia II, dando sequência ao projecto iniciado em Dezembro último.

Tendo em conta a transição, em 2005, para as Normas Internacionais de Contabilidade, cujo objectivo principal é permitir a comparabilidade das demonstrações financeiras entre empresas da zona euro, a Credibom irá, em 2004, preparar a implementação das mesmas, dando cumprimento às disposições emanadas pelas entidades reguladoras competentes.

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 11.293.967,12 Euros

	Valores em Euros
Para reserva legal	1.129.396,71
Para resultados transitados	9.571.637,14
Para distribuição aos colaboradores e órgãos sociais	592.933,27
Para distribuição aos accionistas (a)	0,00

(a) conforme deliberação dos accionistas não haverá distribuição de dividendos em 2004

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 2003.

Lisboa, 3 de Fevereiro de 2004

O Conselho de Administração