CEMAH

1896 - 2021

CEMAH 125 ANOS

UMA HISTÓRIA DE SUCESSO E RESILIÊNCIA

>> Fachada da Sede década 50 e 60

Entrevista **António Maio**

125 anos ao serviço dos Açores

A nossa História

A nossa rede de Balcões

António Maio

‘Os nossos 125 anos dão-nos preparação para enfrentar as maiores adversidades’

António Maio
Presidente do Conselho de Administração da Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo

Ao longo dos seus 125 aos de vida, a CEM foi testemunha dos principais ciclos económicos e sociais porque passaram os Açores e ao longo desse tempo foi dando resposta aos vários desafios que se lhe colocaram. E é justamente por aí que começamos esta entrevista a António Maio, presidente do Conselho de Administração da CEMAH.

Que impacto está a ter a pandemia na CEMAH?

Diria que os nossos 125 anos, agora celebrados, nos dão uma preparação para enfrentar as maiores adversidades, pois desde a sua criação, em 26 de abril de 1896, a CEMAH passou, com inegável sucesso, por épocas de grandes mudanças ou dificuldades económicas, políticas e sociais, como a instauração da República, as duas grandes guerras, a crise económica de 1929, a revolução de abril, a entrada no euro, pelo que agora com a pandemia não será diferente, cá estamos para dar a resposta adequada. É certo que a pandemia teve um grande impacto na atividade em geral e na rentabilidade em particular, mas estou confiante que, tal como no passado, estamos a mostrar uma enorme resiliência baseada numa gestão prudente e idónea, com grande proximidade aos nossos clientes, refletida num conhecimento mútuo que lhe foi trazendo reputação e confiança de gerações sucessivas de clientes, na sua maioria famílias e empresas açorianas.

> **Os consumidores hoje são cada vez mais informados, exigentes e atentos às ofertas do mercado, o que é bastante positivo (...)**

> **Estamos a mostrar uma enorme resiliência baseada numa gestão prudente e idónea, com grande proximidade aos nossos clientes (...)**

Neste novo enquadramento, a CEMAH tem procurado assumir-se como aliada das empresas e dos particulares, quer pela introdução de moratórias, como pelos protocolos e linhas de apoio à economia, aos quais prontamente se associou, com a ânsia de permitir a disponibilização dessas ferramentas, aliviando, em simultâneo, as obrigações sobre os seus clientes, como uma estratégia de assegurar a manutenção dos postos de trabalho das empresas viáveis; neste seguimento, e conforme recomendação do regulador, a CEMAH tem acompanhado de perto estes clientes, com vista a identificar possíveis dificuldades que possam sentir aquando da aproximação do final das suas moratórias, procurando evitar a sua entrada em incumprimento.

No entanto, sem prejuízo do encaixe de impactos do contexto atual – tanto numa perspetiva macroeconómica como setorial –, a visão e estratégia da Instituição, parecem manter-se válidos e relevantes, não justificando uma alteração de trajetória, apenas pequenos ajustes.

Em particular no que concerne à pressão para a digitalização, vieram precipitaram-se alguns dos investimentos já em *pipeline* para 2020, operacionalizando a estratégia de forma oportuna e para suporte de um funcionamento dos serviços centrais da Instituição maioritariamente em teletrabalho, desde o primeiro confinamento (março).

As moratórias tiveram algum impacto na vossa atividade? Devem ser prolongadas?

Antes de particularizarmos o caso das moratórias, será de ter em conta que o setor financeiro, apesar de não ter sido afetado como outros setores de atividade, viu os seus resultados condicionados pelas medidas implementadas, e que se afiguraram como estritamente necessárias à mitigação dos efeitos da crise sanitária e, por consequência, económica - i.e., por via da redução de comissões, tendo em conta que durante alguns meses de 2020 se isentaram algumas comissões procurando aliviar as obrigações dos clientes; por via do crédito concedido à atividade empresarial que assentou essencialmente nas Linhas de Apoio à Atividade criadas pelo Governo da República e pelo Governo dos Açores que, tendo em conta o fim a que se destinavam, tinham condições mais apelativas para os clientes – taxas de juro e comissões reduzidas –, traduzindo-se num baixo retorno para as Instituições de Crédito; e por via da pela aplicação das moratórias, período durante o qual as Instituições deixaram de ter o reembolso de capital dos créditos abrangidos. Todas estas variáveis contribuíram, claramente, para uma redução de rentabilidade, por uma via, e para um aumento de imparidade, por outra, que afetam diretamente o resultado.

Olhando em concreto para a aplicação das moratórias, julgo que podem e devem ser prolongadas, mas apenas e só para os setores de atividade cujos resultados tenham sido comprovadamente afetados pela pandemia e para as famílias que ainda veem os seus rendimentos reduzidos,

DIREITOS RESERVADOS

também fruto desta crise sanitária e respetivas iniciativas governamentais necessárias à contenção da mesma, p.e. regime de *layoff*, muito embora as últimas notícias não sejam muito animadoras nesse sentido, pois parece que o legislador europeu está mais inclinado em cessar as moratórias e não tanto em prolongá-las, como seria desejável até a economia apresentar sinais de alguma normalidade.

Como vê o Plano de Recuperação e Resiliência destinado aos Açores?

Antes de mais, como uma excelente oportunidade para que a RAA tenha uma economia com um futuro mais sustentável, mais ecológico, mais digital e mais competitivo no contexto das suas relações económicas, sendo certo que será sempre fator crítico de sucesso considerar-se a aplicação desses fundos com critério de parcimónia… A ideia de escassez pode parecer trazer constrangimentos, porém revela-se, quase sem exceção, como promotora de criatividade, racionalidade e temperança.

Que papel pode ou deve ter o setor da banca na recuperação e revitalização da economia?

A Banca foi chamada a responder ao financiamento da economia real (quer por via da intermediação das linhas de apoio criadas a nível governamental, quer pela aplicação da moratória sobre o crédito concedido) e cumpriu muito bem, numa altura de muitas incertezas.

Em concreto, a Banca vai continuar a demonstrar-se fundamental na alteração do paradigma de desenvolvimento económico sustentável, sobretudo, assente numa premissa de que o desenvolvimento económico é motriz do desenvolvimento generalizado, social e individual, com impacto atual e futuro.

O comportamento dos consumidores tem mudado à escala global. A banca tem sabido adaptar-se a essa mudança? Como é que a CEMAH tem procurado adaptar-se a essa nova realidade?

O comportamento dos consumidores efetivamente tem vindo a alterar-se significativamente nos últimos anos, resultado também de um mercado mais competitivo e que está, também ele, em constante mudança. Os consumidores hoje são cada vez mais informados, exigentes e atentos às ofertas do mercado, o que é bastante positivo, já que nos desafia e nos leva a trabalhar cada vez mais de forma orientada para o cliente, tendo o cliente no centro do nosso dia-a-dia, com uma maior preocupação na formação das equipas, com vista a garantir sempre respostas adequadas.

A par desta mudança de comportamento dos consumidores, temos assistido nos últimos anos a uma alteração constante do quadro regulatório em prol da defesa dos interesses dos consumidores, com o objetivo de garantir que estes tenham em sua posse toda a informação e a literacia financeira necessárias à tomada de decisão.

A constante mudança a que o setor está sujeito, imputa alguma pressão à CEMAH, dada a sua dimensão, pondo à prova a sua capacidade de adaptação, mas que a Instituição tem sabido ultrapassar revelando grande capacidade de resiliência ao longo destes 125 anos.

Quantos balcões tem a CEMAH? Quais as ilhas onde a Caixa tem presença física?

A CEMAH tem atualmente uma rede comercial composta por 13 balcões, distribuídos por 6 das 9 ilhas dos Açores – 6 balcões na ilha Terceira, 1 na ilha Graciosa, 2 em São Jorge, 1 balcão na ilha do Pico, 1 no Faial e 2 em São Miguel.

Iniciamos em 2020 um projeto para abertura de um Centro de Clientes em Ponta Delgada, que se prevê seja inaugurado no segundo semestre deste ano.

Que importância tem ainda a existência de balcões?

Para a CEMAH a rede comercial tem um papel preponderante no contacto com os clientes enquanto ponto de negócio e enquanto local de excelência para apresentação de soluções e de produtos financeiros.

Contrariando a tendência das restantes Instituições de Crédito, que têm vindo a fechar balcões um pouco por todo o país, para nós estes pontos de negócio são ainda fundamentais para o nosso crescimento e para a concretização do nosso posicionamento enquanto banca de proximidade. Para isso, é fundamental ter uma rede de balcões que nos aproxime das pessoas, com uma visão integradora que permita o acesso de todos aos produtos financeiros. Esta é a principal premissa diferenciadora da CEMAH face à concorrência, pois temos consciência que a nossa carteira de clientes é muito heterogénea.

Não obstante essa estratégia de manutenção de balcões físicos, não podemos, obviamente, descurar a cada vez mais pertinente posição ocupada pelos canais digitais e em muito alavancada pela pandemia. Estes são muito procurados pelos clientes, principalmente pelos mais jovens, que procuram por essa via gerir a sua vida financeira, acedendo a vários serviços e produtos, sem ter de se dirigir a um balcão. A CEMAH tem procurado acompanhar a evolução das tecnologias e a digitalização da banca, investindo em permanência na inovação e procurando, assim, aumentar e diversificar a sua oferta.

A CEMAH planeia reforçar a sua presença nas outras ilhas?

Para já não se prevê a expansão da rede comercial da CEMAH para outras ilhas, certos de que se surgirem oportunidades que se revelem pertinentes serão naturalmente ponderadas, mas prevemos ainda para este ano a abertura de um Centro de Clientes em Ponta Delgada, conforme referido em pergunta anterior, com o objetivo de oferecer aos clientes um atendimento mais personalizado e diferenciado, mantendo a qualidade de serviço e a rapidez de resposta habitual.

É nossa convicção que no mercado de São Miguel, inegavelmente o maior mercado dos Açores, temos ainda espaço para crescer e aumentar a nossa quota de mercado. O nosso posicionamento enquanto banca de proximidade é uma mais-valia e diferencia-nos na concorrência, pelo que acreditamos que ainda há lugar para a CEMAH e que temos todas as condições para oferecer boas soluções aos micaelenses, não obstante a oferta local já ser muito significativa, o que nos vai obrigar a ser ainda mais criativos, mas sem nunca descurar os princípios de uma gestão sã, prudente e rigorosa.

Contudo, o reforço da nossa presença nas restantes ilhas da RAA far-se-á sempre também com recurso aos já referidos canais digitais e, com este objetivo em vista, pretendemos manter a aposta contínua na divulgação da nossa plataforma de *homebanking* netCEM.

Como vê o futuro da banca?

Essa é uma daquelas questões em cuja resposta talvez seja, curiosamente, a mesma, afinal, desde há 20 ou 30 anos…

A Banca não pode *desligar-se* da tecnologia.

Apesar de alguma tentação dos próprios reguladores para ver a consolidação do setor, parece que uma das lições mais importantes e paralela à crise anterior fica omissa – e que esteve na génese da criação da União Bancária: não existem instituições de crédito ou grupos financeiros too big to fail.

Não é negligenciável a preocupação permanente com o equilíbrio entre as questões de eficácia e eficiência, alcançáveis sobretudo por via de uma otimização de processos, e a melhoria contínua dos sistemas de governo e de controlo interno, que têm de ser reinventados sistemática e sucessivamente, nomeadamente pela força de um quadro legal/regulamentar altamente harmonizado.

Não obstante, no passado, hoje e até ao dia em que se considerem melhores formas de financiar a economia real, a banca é necessária, mesmo isso tenha implícita uma reinvenção sistemática e sucessiva, nomeadamente pela força de um quadro legal/regulamentar altamente harmonizado e consumidores cada vez mais sedentos de imediatismo na satisfação das suas necessidades reais ou percebidas.

Como diz o Presidente da APB, eng. Fernando Faria de Oliveira, para além dos desafios estruturais que a banca já enfrentava, os chamados 4R (regulação, rentabilidade, reinvenção e reputação) junta-se agora um quinto R, por sinal, múltiplo: retoma, recuperação e resiliência. E, nem por isso se vislumbra qualquer sinal de menor importância na atividade bancária, sendo que, em minha opinião, bancos regionais como a CEMAH, fazem cada vez mais sentido e fazem falta e os nossos 125 anos são a marca visível dessa necessidade.

A nossa História

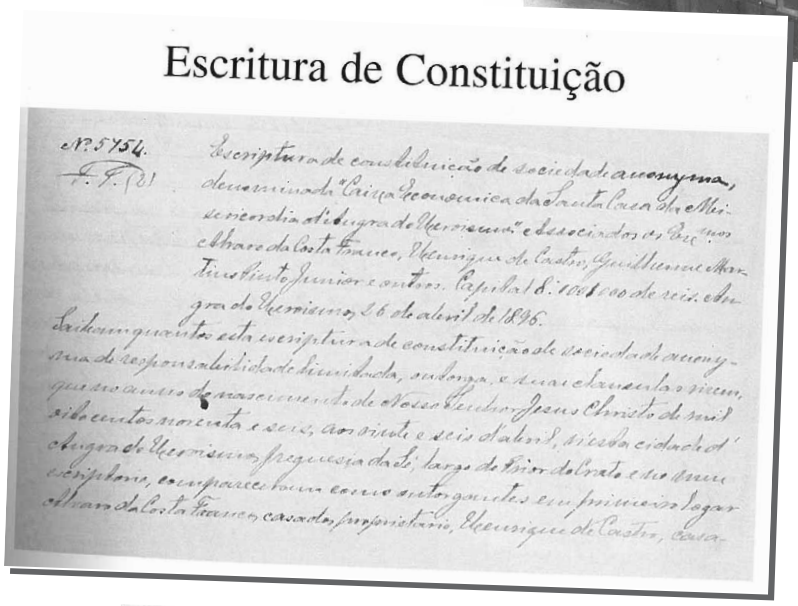
História da Caixa com os nomes e as ações mais marcantes da instituição ao longo destes 125 anos:

10 (dez) acionistas fundadores da Caixa Económica - subscreveram 80 (oitenta) ações de 10 (dez) mil Reis cada um, por escritura pública de 26 de abril de 1896, e que, posteriormente, após reembolso do respetivo capital que haviam adiantado, o entregaram à SCMAH, com o objetivo de contribuir para a realização dos nobres fins da Misericórdia, para que essa exercesse a caridade para com a Humanidade desvalida e enferma:

- Guilherme Martins Pinto Sénior,
- António Pedro Simões,
- Frederico Augusto de Vasconcelos,
- António Casimiro Mourato,
- José Luís Sequeira,
- Luís Manuel de Matos Faria,
- António Tomás do Canto,
- Henrique de Castro,
- Álvaro da Costa Franco, e
- Guilherme Martins Pinto Júnior.

Presidentes do Conselho de Administração ou Direção da Caixa Económica – como outrora fora designado –, desde a pertença da Caixa pela SCMAH:

- Sr. Manuel Alves de Bettencourt,
- Sr. Francisco José da Costa Vidal,
- Dr. Manuel Nunes Flores Brasil,
- Dr. Francisco Moniz de Oliveira,
- Eng.º Marcelo Simas Tomás Bettencourt,
- Dr. José Henrique Rocha Lourenço,
- Dr. Carlos Manuel Brasil da Silva Raulino, e,
- Dr. António Gabriel Fraga Martins Maio.

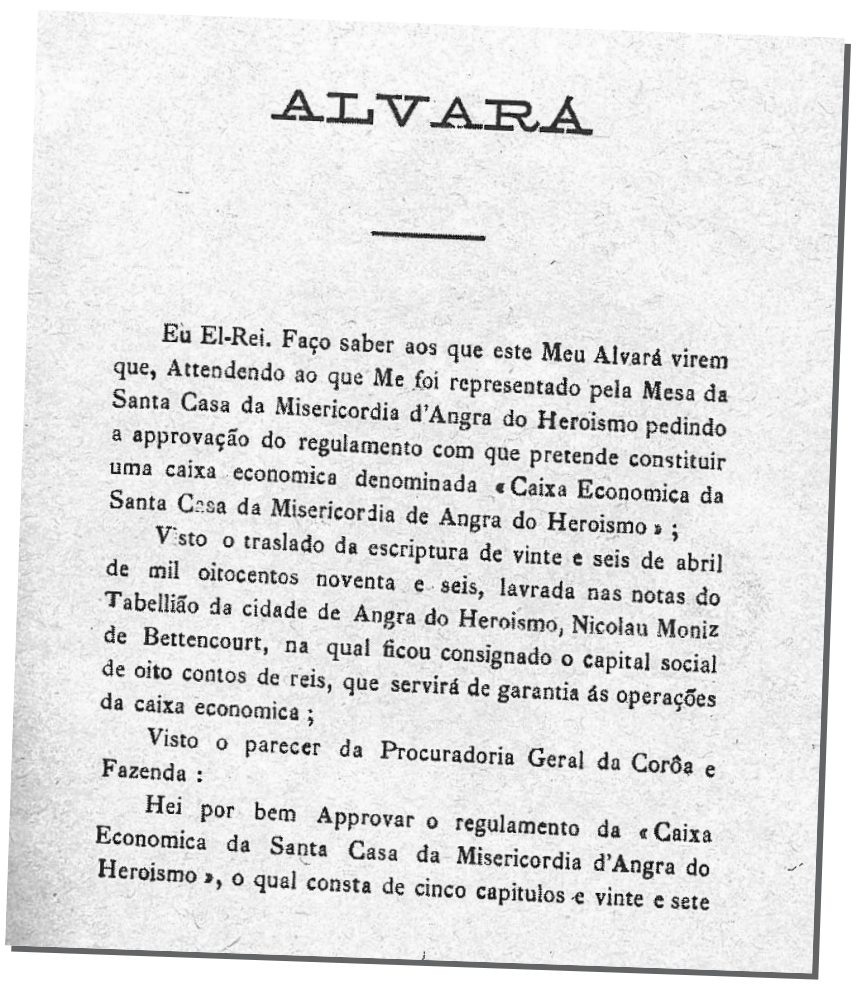


Escritura de Constituição

Nº 5754.
F. F. (2)

Escriptura de constituição de sociedade anonyma, denominada "Caixa Economica da Santa Casa da Misericordia d'Angra do Heroismo" e associados os Exmos Alvaro da Costa Franco, Henrique de Castro, Guilherme Martins Pinto Junior e outros. Capital 8:000$000 de reis. Angra do Heroismo, 26 de abril de 1896.

Saibam quantos esta escriptura de constituição de sociedade anonyma de responsabilidade limitada, outorga, e sua clausula virem, que no anno do nascimento de Nosso Senhor Jesus Christo de mil oitocentos noventa e seis, aos vinte e seis d'abril, n'esta cidade d'Angra do Heroismo, freguesia da Sé, largo do Prior do Crato e no meu escriptorio, compareceram como outorgantes em primeiro logar Alvaro da Costa Franco, casado, proprietario, Henrique de Castro, casa-



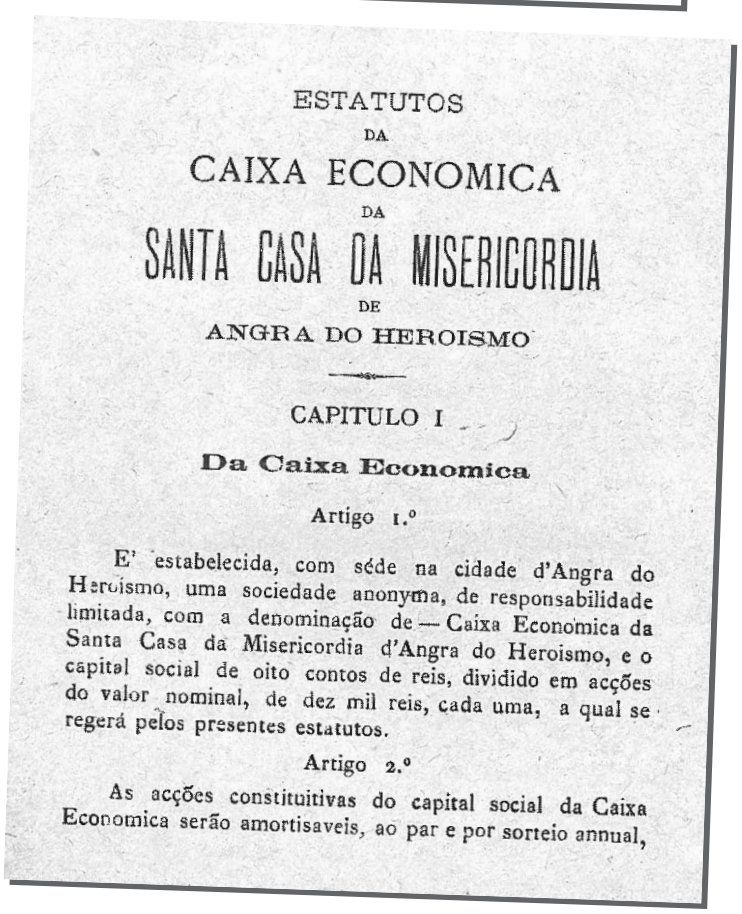
ALVARÁ

Eu El-Rei. Faço saber aos que este Meu Alvará virem que, Attendendo ao que Me foi representado pela Mesa da Santa Casa da Misericordia d'Angra do Heroismo pedindo a approvação do regulamento com que pretende constituir uma caixa economica denominada «Caixa Economica da Santa Casa da Misericordia de Angra do Heroismo»;

Visto o traslado da escriptura de vinte e seis de abril de mil oitocentos noventa e seis, lavrada nas notas do Tabellião da cidade de Angra do Heroismo, Nicolau Moniz de Bettencourt, na qual ficou consignado o capital social de oito contos de reis, que servirá de garantia ás operações da caixa economica;

Visto o parecer da Procuradoria Geral da Corôa e Fazenda:

Hei por bem Approvar o regulamento da «Caixa Economica da Santa Casa da Misericordia d'Angra do Heroismo», o qual consta de cinco capitulos e vinte e sete



ESTATUTOS
DA
CAIXA ECONOMICA
DA
SANTA CASA DA MISERICORDIA
DE
ANGRA DO HEROISMO

CAPITULO I

Da Caixa Economica

Artigo 1.º

E' estabelecida, com séde na cidade d'Angra do Heroismo, uma sociedade anonyma, de responsabilidade limitada, com a denominação de — Caixa Economica da Santa Casa da Misericordia d'Angra do Heroismo, e o capital social de oito contos de reis, dividido em acções do valor nominal, de dez mil reis, cada uma, a qual se regerá pelos presentes estatutos.

Artigo 2.º

As acções constituitivas do capital social da Caixa Economica serão amortisaveis, ao par e por sorteio annual,

Cronologia

1883
A ideia da fundação da Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo surgiu em 1883, pelo Governador Civil de então, Afonso de Castro.

1893
Segundo Pedro de Merelim, esta ideia "dormiu" dez anos, tendo renascido em 1893, enveredando no sentido da sua concretização ao ser deliberado em Assembleia Geral da Santa Casa da Misericórdia de Angra do Heroísmo, reunida no dia 3 de dezembro desse ano, criar uma Caixa Económica anexa à Santa Casa.

1894
No dia 25 de fevereiro de 1894 foram aprovados, em Assembleia Geral, os respetivos estatutos da CEMAH.

1896
A 26 de abril de 1896 foi fundada a CEMAH, sendo a Caixa Económica mais antiga dos Açores.

1915
Com o passar dos anos, e devido ao crescimento progressivo do expediente, a primeira sede sita na Rua Direita começou a desenhar-se insuficiente para satisfazer as carências mais prementes pelo que, impunha-se a mudança para uma instalação mais ampla e adequada à realidade. Esta pretensão veio a concretizar-se no dia 18 de outubro de 1915.

1920
O edifício onde atualmente se encontra a sede, na referida Rua Direita números 118 a 124, foi adquirido por escritura pública celebrada no dia 10 de agosto de 1920.

1925
O edifício da sede da CEMAH sofreu obras de remodelação e adaptação até ao dia 20 de abril de 1925, data da sua abertura ao público.

>> Fachada da Sede década 70

>> Dia da Região Autonoma dos Açores 2017

1979
A expansão foi iniciada em 1979, com a criação do primeiro balcão no concelho da Calheta, na ilha de São Jorge, cuja inauguração teve lugar no dia 8 de novembro.

1980
Posteriormente, foi este edifício reedificado nos moldes em que atualmente se encontra, em virtude de ter sido destruído, quase por completo, pelo sismo de 1 de janeiro de 1980.

1982
A sua inauguração veio a ocorrer no dia 30 de abril de 1982.

1990
A 14 de dezembro de 1990 deu-se a integração da Caixa Económica da Sociedade Cooperativa Operária da Horta, atualmente o balcão da cidade da Horta, na ilha do Faial.

1991
A 26 de janeiro de 1991, foi integrada a Caixa Económica de Angra, que tinha agências na Praia da Vitória e na Vila das Velas, em S. Jorge. O desenvolvimento da instituição continuou, tendo o balcão de Santa Cruz da Graciosa sido aberto ao público a 6 de agosto de 1991.

1998
Posteriormente, a 2 de dezembro de 1998, foi inaugurado mais um balcão da CEMAH, na Freguesia de São Mateus da Calheta, na ilha Terceira.

2000
Em 2000, foi inaugurado mais um balcão, desta feita na Madalena do Pico.

2002
No ano de 2002, abre o balcão dos Biscoitos, na ilha Terceira.

2008
Em 2008 foi inaugurado o Centro de Clientes na Rua da Sé nº 13, em Angra do Heroísmo, tendo sido inaugurada as novas instalações da agência da Praia da Vitória no mês de dezembro do mesmo ano.

2011
Em linha com o objetivo de crescimento traçado, em 28 de julho de 2011, a CEMAH inaugurou o seu primeiro balcão no Grupo Oriental do Arquipélago dos Açores, na cidade de Ponta Delgada.

>> Inauguração do balcão em Ponta Delgada

2012
Em 2012 a CEMAH expandiu a sua rede comercial com a abertura de dois novos balcões, um em São Roque do Pico e outro no novo Hospital de Santo Espírito da Ilha Terceira.

2017
No segundo trimestre de 2017, com o intuito de melhorar e modernizar a rede de balcões e por forma a manter a proximidade que tem caraterizado a relação com os clientes, foi encerrado o balcão do Hospital, dando este lugar a um novo balcão na Guarita. Procedeu-se ainda à alteração de instalações do balcão dos Biscoitos, para um espaço mais moderno, amplo e de fácil acesso, na mesma freguesia. A 5 de junho, Dia da Região, o Governo Regional dos Açores atribuiu à CEMAH a Insígnia Autonómica de Mérito Industrial, Comercial e Agrícola. A 3 de outubro foi inaugurado um novo balcão na cidade da Ribeira Grande.

2018
A 6 de novembro de 2018, a CEMAH concluiu o processo de transformação em Sociedade Anónima. Esta alteração estatutária decorre do novo regime jurídico das Caixas Económicas (Decreto-Lei nº 190/2015 de 10 de setembro) que classifica a CEMAH como Caixa Económica Bancária, equiparada a Banco e, como tal, devendo adotar idêntica configuração jurídico-societária.

>> Inauguração do balcão na Ribeira Grande

A nossa rede de Balcões

Horta

Praça da República s/n
9900-099 Horta

Gerente - **Fátima Venâncio**

Madalena

Rua Visconde Leite Perry
9950-341 Madalena

Gerente - **Gerson Brasil**

Rua Direita

Rua Direita, nº 118
9700-066 Angra do Heroísmo

Gerente - **Lisandra Rocha**

Graciosa

Rua Dr. João de Deus Vieira
9880-379 Santa Cruz da Graciosa

Gerente - **Rui Costa**

Biscoitos

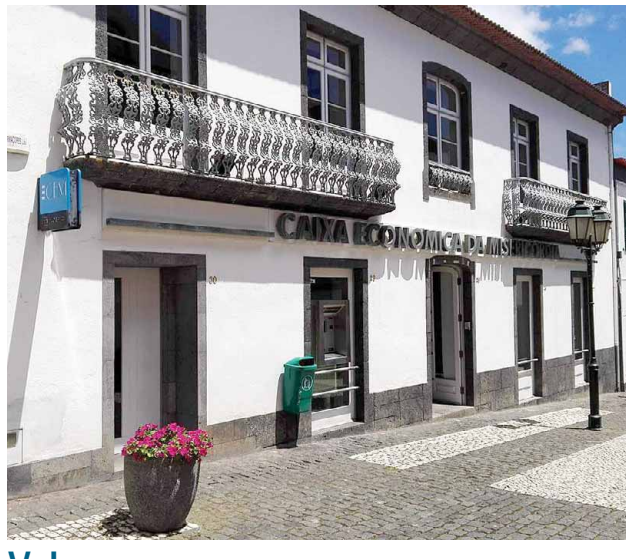
Largo Francisco Mª Brum, nº 108
9760-051 Biscoitos

Gerente - **Délia Nunes**

Calheta

Rua 25 de Abril
9850-032 Calheta

Gerente - **António Silveira**



Velas

Rua Maestro Francisco Lacerda, nº 30
9800-551 Velas

Gerente - **António Viegas**

A nossa rede de Balcões

Guarita

Rua da Guarita, n.º 53/57
9700-096 Angra do Heroísmo

Gerente - **Lisandra Rocha**

Praia Da Vitória

Rua Padre Rocha de Sousa, nº 10
9760-509 Praia da Vitória

Gerente - **Délia Nunes**

São Mateus

Rua de Santo António, nº 2
9700-234 São Mateus da Calheta

Gerente - **Lisandra Rocha**

Centro de Clientes

Rua da Sé, nº 13
9700-191 Angra do Heroísmo

Gerente - **Lisandra Rocha**

Ponta Delgada

Largo Almirante Dunn, s/n
9500-292 Ponta Delgada

Gerente - **Paulo Pinheiro**

Ribeira Grande

Rua Nª Sra. da Conceição, n.º 90
9600-568 Ribeira Grande

Gerente - **Paulo Pinheiro**

CEMAH

1896 - 2021

CEMAH 125 ANOS

UMA HISTÓRIA DE SUCESSO E RESILIÊNCIA

SOMOS A CAIXA DOS AÇORES

WWW.CEMAH.PT