

### 3.4 Estratégia e Modelo de Negócio

O Grupo Banco Espírito Santo desenvolve a sua actividade bancária de prestação de uma gama universal de serviços financeiros, visando primordialmente a criação de valor para os seus Accionistas, satisfazendo simultaneamente os interesses dos seus Clientes e Colaboradores, no quadro da responsabilidade social global que lhe assiste.

O desígnio da criação sustentada de valor para os Accionistas pressupõe a orientação constante para o Cliente e o conhecimento aprofundado das suas necessidades individuais, permitindo proporcionar-lhe um serviço especializado e de elevada qualidade, numa perspectiva de relacionamento simultaneamente abrangente e duradouro.

Neste quadro, a existência de um corpo de Colaboradores dedicados, de elevada competência e possuindo um espírito crítico é um factor decisivo para o aperfeiçoamento e renovação permanentes do Grupo. Assim, o Grupo Banco Espírito Santo aposta claramente numa política de Recursos Humanos que propicie aos Colaboradores perspectivas de desenvolvimento de carreira atraentes que satisfaçam e retenham os melhores.

O Grupo Banco Espírito Santo assume plenamente a responsabilidade social que sobre si impende por via da sua presença e papel na sociedade portuguesa, procurando pelas diversas vias ao seu alcance contribuir e ser um exemplo para um desenvolvimento social mais equilibrado e harmonioso.

Este conjunto de desígnios está incorporado de forma coerente no objectivo estratégico de manter a trajectória de crescimento da actividade, visando consolidar uma posição de topo em rentabilidade e eficiência.

Com este fito, o Grupo Banco Espírito Santo assume como principais eixos de desenvolvimento e diferenciação estratégicos a prestação de serviços caracterizados pela excelência e permanente orientação para as necessidades de cada Cliente, constituindo-se como um grupo financeiro universal que serve todos os segmentos de Clientes particulares, empresariais e institucionais, oferecendo-lhes uma gama abrangente de produtos e serviços financeiros.

A elevada diversificação da base de clientes, a que corresponde a estruturação do Grupo em torno de um conjunto de Áreas de Negócio (com destaque para o Retalho, *Private*, Empresas e Banca de Investimento), tem sido essencial para a estabilidade dos proveitos gerados ao longo do tempo, traduzindo-se num padrão de crescimento sustentado dos resultados.

Ao longo da sua história, o Grupo Banco Espírito Santo e o seu sólido e estável corpo accionista têm atravessado com sucesso contextos económicos diversos, orientando-se pelos padrões de elevada consistência e prudência que devem caracterizar a actividade bancária.

Simultaneamente, o Grupo Banco Espírito Santo tem mantido uma postura de permanente disponibilidade para abraçar a inovação tecnológica ao serviço da actividade, permitindo-lhe não só melhorar a qualidade do serviço prestado e corresponder às crescentes necessidades e objectivo de conveniência dos Clientes, como aumentar os níveis de eficiência da actividade desenvolvida e, conseqüentemente, potenciar a criação de valor.

Face à crescente internacionalização e abertura dos mercados financeiros, o Grupo Banco Espírito Santo está plenamente ciente da necessidade de se dotar de uma dimensão acrescida como factor propiciador de economias de escala e ganhos de eficiência operacional. Neste sentido, o Grupo assume-se como uma instituição financeira portuguesa de dimensão crescentemente internacional, adoptando como mercados geográficos privilegiados a Península Ibérica, o Brasil e Angola. Nestes países com características e afinidades significativas com o mercado português, o Grupo adopta uma estratégia de servir clientes locais de segmentos alvo, mas também os clientes que desenvolvem actividades económicas transnacionais.

Esta crescente implantação geográfica para além do território nacional - propiciadora de níveis elevados de crescimento que vêm complementar o aproveitamento pleno do potencial da base de clientes nacional -, a aposta decidida na excelência e no constante aperfeiçoamento do serviço prestado e, ainda, a eficiência operacional da actividade desenvolvida são requisitos assumidos como fundamentais para o reforço da autonomia estratégica do Grupo BES no médio e longo prazo.



## O melhor prêmio é o reconhecimento! 2004 – 17 prémios.

O investimento na qualidade de serviço traduziu-se na atribuição ao Grupo BES de diversos prémios por parte de entidades independentes, dos quais se destacam:

### Banco Espírito Santo

-  Best Portuguese Bank – Global Finance
-  Best Trade Finance Bank – Global Finance
-  Best Portuguese Custody Bank – Global Investor
-  Deal of the Year – The Banker

### Banco Espírito Santo de Investimento

-  Best Equity House in Portugal – Euromoney
-  Best M&A House in Portugal – Euromoney
-  Deal of the Year in Europe, Middle East & Africa – Project Finance International

### Espírito Santo Activos Financieros

-  Melhor Sociedade Gestora do Ano – Fundos Dominicos – 2005 Standard & Poor's | Diário Económico
-  Melhor Sociedade Gestora de Obrigações – Fundos Dominicos – 2005 Standard & Poor's | Diário Económico

### Espírito Santo Research

-  Best Equity Analyst in Iberia – AQ Research

## Grupo BES

### ÁFRICA

África do Sul  
Angola  
Marrocos

### AMÉRICA

Brasil  
Canadá  
EUA  
Ilhas Caimão  
Venezuela

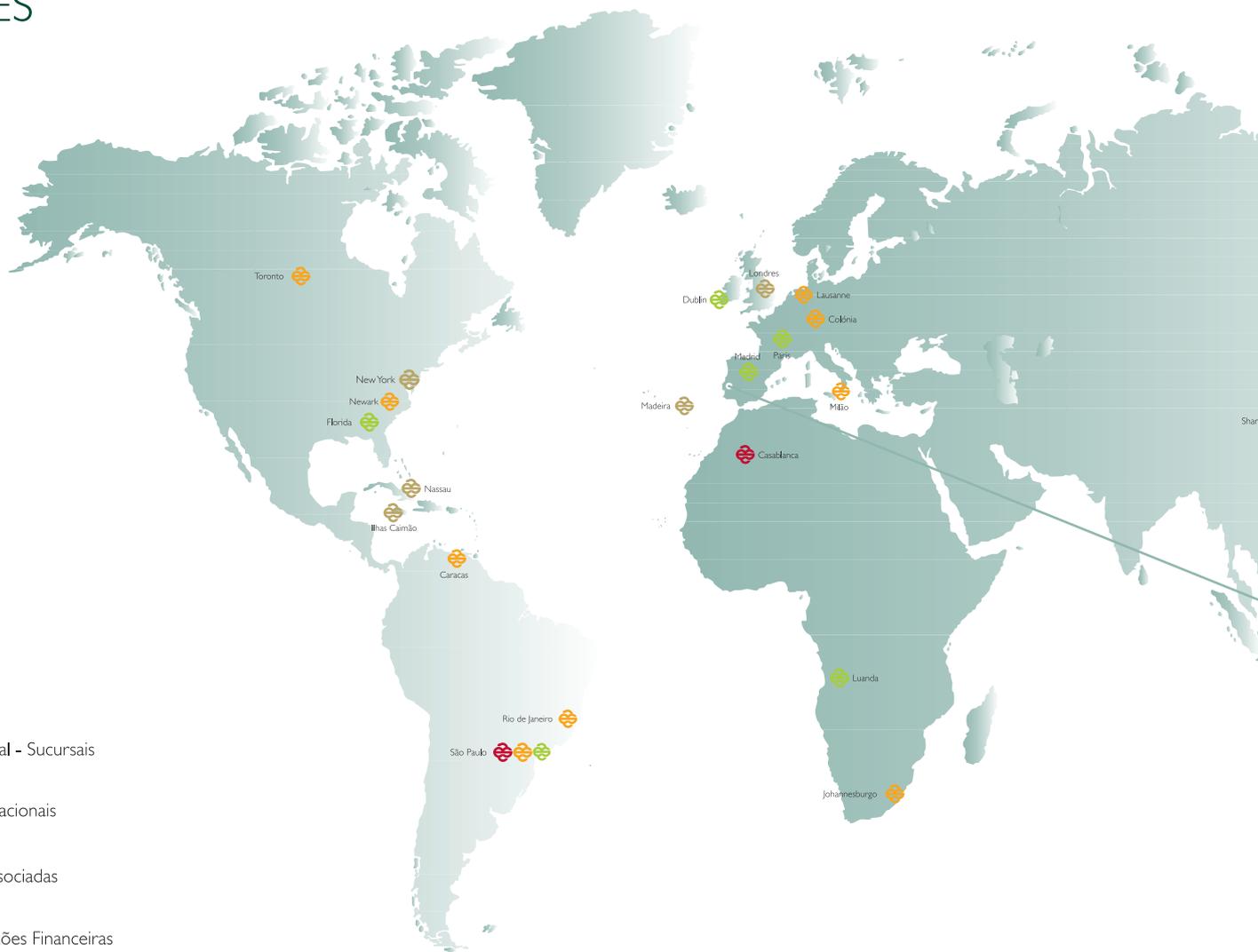
### ÁSIA

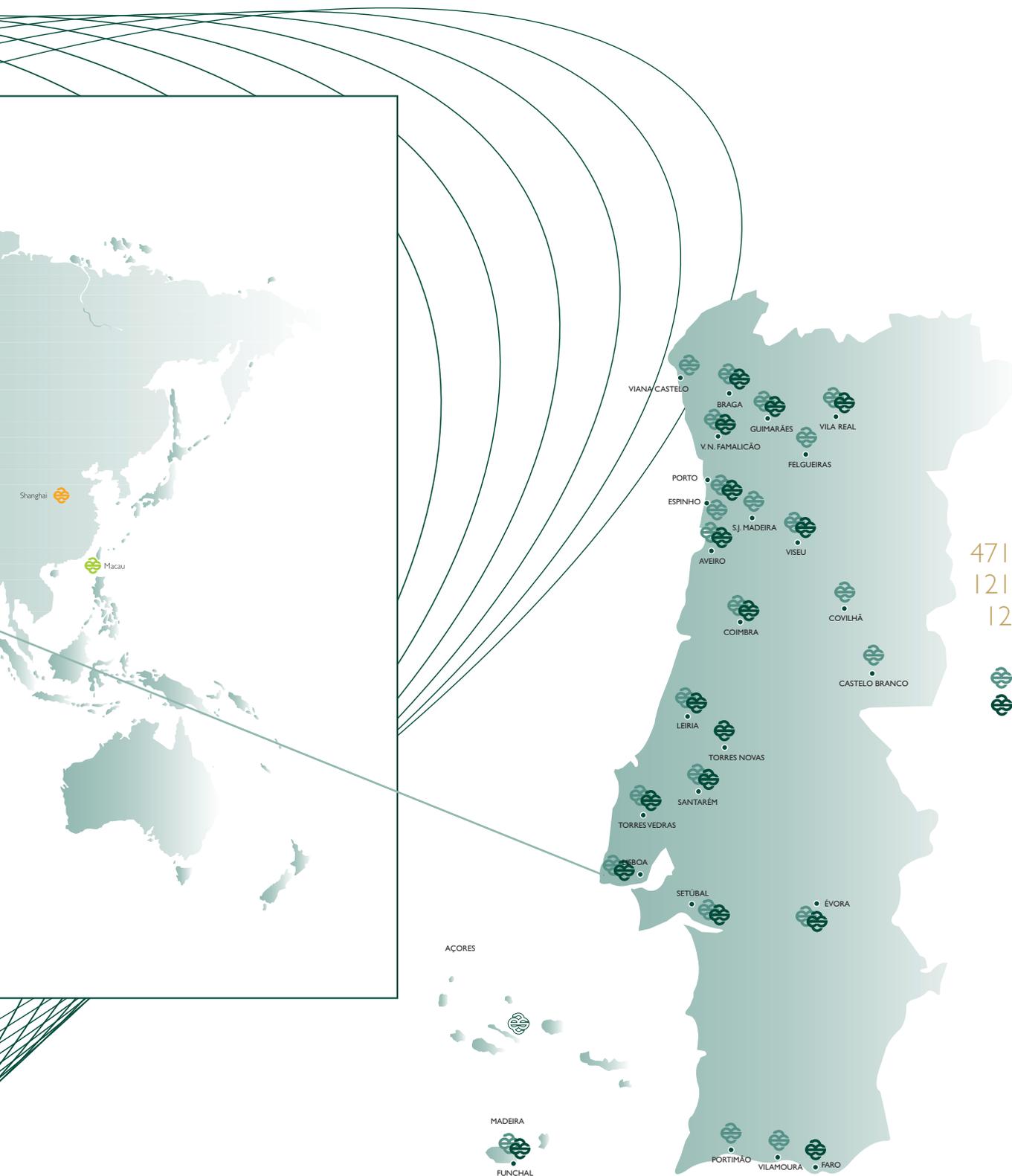
China  
Macau

### EUROPA

Alemanha  
Espanha  
França  
Inglaterra  
Itália  
Irlanda  
Portugal  
Suíça

-  Rede Internacional - Sucursais
-  Escritórios Internacionais
-  Subsidiárias & Associadas
-  Outras Participações Financeiras





471 balcões BES  
 121 balcões BIC  
 12 balcões BES dos Açores

-  ES Private – 28
-  Centros de Empresa – 25

**BES 360°**  
 Existem 350 gestores dedicados que representam uma cobertura de 76% da rede de balcões.

**Parque ATM's actual**  
 976 SIBS  
 56 MULTIBES

[www.bes.pt](http://www.bes.pt)