

# Atividade de Intermediação Financeira do Banco Comercial Português

## Índice

|  |    |
|--|----|
| Enquadramento e Utilização.....  | 3  |
| I. Parte Geral.....  | 4  |
| Artigo 1º - Finalidade e âmbito.....   | 4  |
| Artigo 2º - Fontes normativas de intermediação financeira.....                                     | 5  |
| Artigo 3º - Atividades de intermediação financeira .....   | 5  |
| Artigo 4º - Conteúdos funcionais .....   | 6  |
| Artigo 5º - Instrumentos financeiros.....  | 8  |
| artigo 6º - Produtos financeiros complexos .....   | 9  |
| Artigo 7º - Responsabilidade por atos ilícitos.....  | 9  |
| II. Organização Interna .....  | 9  |
| Artigo 8º - Princípios gerais de controlo interno .....  | 9  |
| Artigo 9º - Sistema de controlo interno.....   | 10 |
| Artigo 10º - Meios logísticos.....   | 12 |
| Artigo 11º - Meios informáticos.....   | 12 |
| Artigo 12º - Meios humanos .....   | 13 |
| Artigo 13º - Conflitos de interesses e realização de operações pessoais / pessoas relevantes ..... | 13 |
| Artigo 14º - Informação privilegiada / transações por conta própria.....                           | 15 |
| Artigo 15º - Operações por dirigentes em <i>closed periods</i> .....                               | 16 |
| III. Defesa do Mercado e Informação a Investidores .....   | 16 |
| Artigo 16º - Não intermediação excessiva .....   | 16 |
| Artigo 17º - Defesa do mercado .....   | 16 |
| Artigo 18º - Informação a investidores.....  | 17 |
| IV. Dos Clientes e Respetivas Ordens .....   | 18 |
| Artigo 19º - Tratamento de operações.....  | 18 |
| Artigo 20º - Avaliação da operação ( <i>appropriateness</i> ) .....                                | 19 |
| Artigo 21º - Exclusão da avaliação da operação (Instrumentos financeiros não complexos) .....      | 19 |
| Artigo 22º - Conteúdo da informação necessária .....   | 19 |
| Artigo 23º - Prestação de informação .....   | 20 |
| Artigo 24º - Receção de ordens .....   | 20 |
| Artigo 25º - Aceitação e recusa .....  | 20 |
| Artigo 26º - Operações especialmente interditas .....  | 21 |
| Artigo 27º - Forma e prazo de validade .....   | 22 |
| Artigo 28º - Tratamento de ordens de Clientes .....  | 22 |
| Artigo 29º - Agregação de ordens e afetação de operações .....                                     | 23 |
| Artigo 30º - Afetação de operações realizadas por conta própria .....                              | 23 |
| Artigo 31º - Revogação e modificação .....   | 24 |
| Artigo 32º - Execução nas melhores condições .....   | 24 |
| Artigo 33º - Critérios da execução nas melhores condições .....                                    | 25 |
| Artigo 34º - Informação a investidores não qualificados sobre a política de execução .....         | 25 |
| Artigo 35º - Transmissão para execução nas melhores condições .....                                | 26 |
| Artigo 36º - Responsabilidade perante os ordenadores .....   | 26 |
| Artigo 37º - Deveres de informação no âmbito da execução de ordens .....                           | 27 |
| Artigo 38º - Salvaguarda dos bens de Clientes.....   | 27 |
| V. Contratos de Intermediação Financeira.....  | 28 |
| Artigo 39º - Contratos com investidores não qualificados.....                                      | 28 |
| Artigo 40º - Consultoria para investimento .....   | 28 |
| Artigo 41º - Contrato de gestão de carteira.....   | 29 |
| Artigo 42º - Assistência .....   | 29 |
| Artigo 43º - Colocação e garantia de colocação.....  | 29 |
| Artigo 44º - Tomada firme .....  | 29 |
| Artigo 45º - Registo e depósito .....  | 30 |
| Artigo 46º - Atuação como contraparte e conflitos de interesses .....                              | 30 |

|  |    |
|--|----|
| Artigo 47º - Operações sobre instrumentos financeiros derivados .....                          | 30 |
| Artigo 48º - Contrato de concessão de crédito para investimento em instrumentos financeiros .. | 31 |
| Artigo 49º - Controlo de risco .....   | 31 |
| VI - Disposições Diversas.....   | 32 |
| Artigo 50º - Generalidades .....   | 32 |
| Artigo 51º - Norma transitória.....  | 32 |
| Artigo 52º - Produção de efeitos e divulgação.....   | 32 |
| Anexos .....   | 33 |
| 1. Exemplificação de fontes normativas de intermediação financeira.....                        | 33 |
| 2. Glossário de notas.....   | 34 |

---

## ENQUADRAMENTO E UTILIZAÇÃO

---

1. A OS20010, emitida em 11 de abril de 2006, aprovou o Regulamento Interno do Banco Comercial Português, S.A., do Banco Millennium BCP Investimento, S.A. e do Banco ActivoBank (Portugal), S.A. relativo à atividade de intermediação financeira.

A sua desatualização é, a vários títulos, manifesta, nomeadamente por causa da sucessiva entrada em vigor de numerosos instrumentos normativos com impacto direto na atividade de Intermediação Financeira, de que se destacam diversas modificações ao Código dos Valores Mobiliários, nomeadamente associadas à implementação da Diretiva relativa aos Mercados de Instrumentos Financeiros, abreviadamente DMIF, transposta para a ordem jurídica portuguesa em outubro de 2007.

Além disso, das normas sucessivamente editadas pelo legislador ordinário (Governo e Assembleia da República) como, no âmbito das respetivas competências regulamentares, pelas autoridades de supervisão resulta, na atualidade, a sujeição da atividade de intermediação financeira que o Banco prossegue a um quadro jurídico muito mais diversificado, exigente e complexo do que o existente à data da aprovação da OS20010.

2. Por outro lado, o art.º 13º do Regulamento CMVM 2/2007, alterado pelo Regulamento CMVM 3/2008 (Regulamento de Exercício de Atividades de Intermediação Financeira) vincula imperativamente os intermediários financeiros a “ter todas as políticas e procedimentos legal e regularmente previstos permanentemente compilados e disponíveis para consulta”, seja por parte de Dirigentes e de Colaboradores seja para efeitos de supervisão.<sup>1</sup>

Deste Regulamento da autoridade de supervisão resulta, obrigatoriamente, para o Banco:

a) a necessidade de existir documento síntese da atividade de intermediação financeira, autonomizado, atualizado e integrador;

b) a necessidade da referida documentação ser acessível, conhecida e efetivamente utilizada, por todos aqueles que de algum modo participam ou estão envolvidos na atividade de intermediação financeira;

c) a necessidade da organização interna e funcional do Banco em matéria de intermediação financeira, e as respetivas políticas, produtos e serviços, ser coerente e harmoniosa entre si e relativamente aqueles deveres.

3. É entendimento do Banco que a exigência, aos intermediários financeiros, emergente do referido art.º 13º (acerca da compilação das políticas e procedimentos em uso) pode ser cabalmente satisfeita sem que, no mesmo documento, tenham de ser enunciadas todas e cada uma das normas legais e regulamentares vigentes relativas à intermediação financeira, sob pena de resultar, na prática, inviabilizada outra exigência do mesmo preceito regulamentar (estar a documentação relevante facilmente disponível para os utilizadores). Efetuou-se, então, na presente Ordem de Serviço:

a) a transcrição de preceitos do Código dos Valores Mobiliários ou de outras fontes legais ou regulamentares, cujo teor, pela sua importância ou recorrência na atividade dos utilizadores, surge reproduzido (literal ou adaptadamente) na própria Ordem de Serviço;

b) a remissão para documentos extrínsecos à Ordem de Serviço, sejam outros documentos internos do Banco (ex.: [NP0122](#) - Classificação Prévia de Clientes para Transação de Instrumentos Financeiros - DMIF sejam normas legais ou regulamentares os quais, para auxílio do utilizador constam, não exaustivamente, em [Anexo](#);

c) a inserção de preceitos originais, sobretudo destinados a facilitar a interpretação e a concretização prática de questões técnicas associadas à intermediação financeira.

4. O presente documento insere-se necessariamente no modelo de gestão documental vigente no Banco. Sendo uma Ordem de Serviço, versa sobretudo fontes normativas de natureza legal ou regulamentar, sem prejuízo de regular pontualmente diversos aspetos de funcionamento interno, associados à organização do Banco em matéria de intermediação financeira.

Por sua vez, a Norma de Procedimentos relativa à intermediação financeira, prevista editar futuramente nos termos do art.º 51º, estabelecerá sistematicamente procedimentos internos e detalhará funções organizativas, em resposta às questões: quem faz, o que faz, quando faz e como se faz.

Da conjugação da presente Ordem de Serviço com a futura Norma de Procedimento resultarão, para os utilizadores, dois instrumentos de trabalho, complementares, sendo aquela especialmente focada na vertente “legal / normativa” e esta na vertente “procedimental / organizativa” da atividade de intermediação financeira que o Banco prossegue.

---

## **I. PARTE GERAL**

---

### **ARTIGO 1º - FINALIDADE E ÂMBITO**

1. A presente Ordem de Serviço visa:

a) regular o exercício da atividade de intermediação financeira no Banco Comercial Português, S.A. (doravante abreviadamente designado o Banco);

b) efetuar a compilação sistemática, num documento permanentemente disponível para consulta ou supervisão, das políticas e procedimentos e normas legais e regulamentares relativos à atividade de intermediação financeira do Banco.

2. A presente Ordem de Serviço aplica-se em especial: <sup>2</sup>

a) aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização do Banco;

b) aos Colaboradores do Banco, independentemente da função hierárquica e/ou natureza ou duração da respetiva relação laboral, afetos à atividade de intermediação financeira ou a funções operacionais que sejam essenciais a esta;

c) a colaboradores do agente vinculado, nos termos do art.º 294º-A e seguintes do CVM ou de entidades subcontratadas que exerçam para o Banco quaisquer atividades mencionadas na alínea antecedente;

d) a outros Colaboradores e/ou Dirigentes, nos termos do art.º 14º, n.º 6 da presente Ordem de Serviço ou de norma legal ou regulamentar aplicável.

3. Em todos os casos aplicáveis o Banco providenciará, nos respetivos instrumentos contratuais, a inclusão de disposições que assegurem a aplicação desta Ordem de Serviço.

4. O disposto neste artigo relativamente ao âmbito da presente Ordem de Serviço não prejudica a subsequente formulação, pelos respetivos órgãos competentes de cada uma das sociedades integradas no Grupo Banco Comercial Português (doravante, abreviadamente, o Grupo) com atividade de intermediação financeira, de deliberação que, na respetiva esfera jurídica, aprove os conteúdos ínsitos na presente Ordem de Serviço, sem prejuízo das adaptações que especificamente se imponham.

## **ARTIGO 2º - FONTES NORMATIVAS DE INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA**

1. São, em especial, fontes normativas com incidência na atividade de intermediação financeira do Banco:
  - a) as normas de natureza legal ou regulamentar aplicáveis, enunciadas exemplificativamente em [Anexo](#) à presente Ordem de Serviço;
  - b) a presente Ordem de Serviço;
  - c) os documentos sectoriais que integram as Políticas de Atuação do Banco em Mercados Financeiros e quaisquer outras normas de natureza interna aplicáveis, nomeadamente as enunciadas exemplificativamente em [Anexo](#) à presente Ordem de Serviço;
  - d) as normas de natureza convencional aplicáveis, celebradas entre o Banco e Cliente, no âmbito da legítima autonomia da vontade consentida pela lei.
2. Em caso de divergência ou contradição, na respetiva interpretação ou aplicação, entre normas de natureza interna e/ou convencional relativamente a normas imperativas de natureza legal ou regulamentar, prevalecem sempre estas.
3. Sem prejuízo da atualização da presente Ordem de Serviço, sempre que necessário, todas as referências ou menções a qualquer fonte normativa concreta, aqui efetuadas, abrangem igualmente quaisquer normas que, no futuro, procedam à respetiva alteração ou sucessão.

## **ARTIGO 3º - ATIVIDADES DE INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA <sup>3</sup>**

1. São atividades de intermediação financeira:
  - a) os serviços e atividades de investimento em instrumentos financeiros a que se refere o art.º 290º do Código de Valores Mobiliários;
  - b) os serviços auxiliares dos serviços e atividades de investimento a que se refere o art.º 291º do Código de Valores Mobiliários;
  - c) a gestão de instituições de investimento coletivo e o exercício das funções de depositário dos valores mobiliários que integram o património dessas instituições.
2. Na presente data, o Banco encontra-se registado junto da CMVM <sup>4</sup> como intermediário financeiro autorizado para o exercício das seguintes atividades:
  - a) receção e transmissão de ordens por conta de outrem;
  - b) execução de ordens por conta de outrem no mercado a contado;
  - c) execução de ordens por conta de outrem no mercado a prazo;
  - d) negociação por conta própria em valores mobiliários;
  - e) gestão de carteiras por conta de outrem;
  - f) colocação em ofertas públicas de distribuição;

- g) registo e depósito de valores mobiliários;
- h) serviços de câmbio e aluguer de cofres-fortes ligados à prestação de serviços de investimento;
- i) concessão de crédito, incluindo o empréstimo de valores mobiliários, para a realização de operações sobre valores mobiliários em que intervém a entidade concedente do crédito;
- j) consultoria sobre a estrutura de capital, a estrutura industrial e questões conexas, bem como sobre a fusão e a aquisição de empresas;
- k) assistência em oferta pública de valores mobiliários;
- l) consultoria para investimento em valores mobiliários;
- m) elaboração de estudos de investimento, análise financeira ou outras recomendações genéricas relacionadas com operações em instrumentos financeiros.

#### **ARTIGO 4º - CONTEÚDOS FUNCIONAIS <sup>5</sup>**

1. As seguintes tarefas prosseguidas pelo Banco são definidas como integrando o núcleo essencial de cada um dos conteúdos funcionais de intermediação financeira a que se referem:

a) receção e transmissão de ordens por conta de outrem:

- verificar as condições de receção e transmissão das ordens dos Clientes;

b) execução de ordens por conta de outrem:

- verificar as condições para execução das ordens dadas pelos Clientes;
- proceder aos controlos necessários à prossecução das respetivas operações, validando as operações em aberto e verificando a correta liquidação das operações concretizadas;

c) negociação por conta própria em valores mobiliários:

- acompanhar as tomadas de decisão e controlar a respetiva movimentação;

d) colocação em ofertas públicas de distribuição:

- aferir as condições regulamentares a que estão sujeitas as operações e o seu correto encaminhamento;
- elaborar propostas de operativas submetendo-as à aprovação da CMVM;
- proceder ao acompanhamento das instruções recebidas;
- controlar as liquidações das operações com o apuramento do resultado;

e) assistência em oferta pública relativa a valores mobiliários:

- elaborar os prospets e anúncios de lançamento;
- preparar e apresentar os pedidos de registo;
- acompanhar as condições de apresentação;

f) registo e depósito de valores mobiliários:

- garantir a correta afetação e custódia dos valores mobiliários dos Clientes;

g) exercício das funções de depositário dos valores mobiliários que integrem o património de instituições de investimento coletivo:

- assegurar o registo dos ativos que integram o património de cada fundo permitindo a segregação patrimonial entre os bens próprios e os bens de cada fundo;
- registar e controlar a emissão de unidades de participação do fundo;
- exercer as funções de controlo sobre a atividade da entidade gestora do fundo, por forma a permitir (1) a verificação do cumprimento dos limites legais e da política de investimento do fundo pela sociedade gestora, (2) a avaliação da forma de cálculo do valor da unidade de participação e da consistência nas medidas de reconciliação das contas dos valores mobiliários e de liquidez pela sociedade gestora;

h) concessão de crédito, incluindo o empréstimo de valores mobiliários, para a realização de operações sobre valores mobiliários em que intervém a entidade concedente do crédito:

- verificar a capacidade financeira do Cliente para fazer face ao serviço de dívida;
- assegurar o conhecimento do Cliente com vista ao investimento em valores mobiliários;
- verificar os critérios adotados na concessão dos limites e garantias, bem como os prazos de liquidação;
- verificar a inexistência de qualquer circunstância que inviabilize a concessão do crédito, nomeadamente se os valores mobiliários em causa forem ou tenham sido emitidos pelo Banco ou por sociedade do Grupo;

i) gestão de carteiras por conta de outrem:

- registar as decisões de investimento e das ordens (vinculativas) dadas por conta dos Clientes;
- registar as operações realizadas por conta dos Clientes;
- recolher fontes de *pricing* dos ativos em carteira e respetiva valorização;
- efetuar os procedimentos de controlo com (1) tomada de decisão, (2) realização de operações, (3) *pricing* dos ativos, (4) posições em carteira, (5) monitorização e gestão do risco incorrido nas carteiras dos Clientes;
- remeter informação aos Clientes e autoridades de supervisão;
- garantir a segurança dos sistemas de informação e procedimentos de prevenção da ocorrência de operações de branqueamento de capitais;

j) verificação, registo e contabilidade das operações realizadas no âmbito de cada uma das atividades:

- assegurar a conformidade dos registos e respetiva contabilização a eles inerentes.

l) consultoria para investimento em valores mobiliários:

- prestar, nos termos da lei, serviços de aconselhamento personalizado a Clientes, na sua qualidade de investidores efetivos ou potenciais;

m) elaboração de estudos de investimento, análise financeira/outras recomendações:

- realizar, com ou sem o concurso de outras entidades especializadas, quaisquer estudos, análises ou recomendações relativos a temas de intermediação financeira.

2. A definição do núcleo essencial de tarefas efetuada no número antecedente não preclude o dever de cada profissional praticar, no respetivo âmbito funcional, quaisquer outros atos, acessórios, prévios, sucessivos, necessários ou convenientes, adequados em cada caso ao desempenho zeloso e eficiente de cada um dos referidos conteúdos, de acordo com as fontes normativas, as instruções da respetiva hierarquia e as melhores práticas aplicáveis.

3. O Banco receciona as melhores práticas de mercado em matéria de intermediação financeira, adotando as recomendações emanadas da CMVM e acolhendo-as nos documentos que edita periodicamente com a compilação de regras e políticas relativas aos diversos conteúdos funcionais.

## ARTIGO 5º - INSTRUMENTOS FINANCEIROS

1. São pela lei <sup>6</sup> qualificados como Instrumentos Financeiros:

a) os seguintes valores mobiliários:

- i) as ações;
- ii) as obrigações;
- iii) os títulos de participação;
- iv) as unidades de participação em instituições de investimento coletivo;
- v) os *warrants* autónomos;
- vi) os direitos destacados dos valores mobiliários referidos entre i) e iv), desde que o destaque abranja toda a emissão ou série ou esteja previsto no ato de emissão;
- vii) outros documentos representativos de situações jurídicas homogéneas, desde que sejam suscetíveis de transmissão em mercado);

b) os instrumentos do mercado monetário, com exceção dos meios de pagamento;

c) os instrumentos derivados para a transferência do risco de crédito;

d) os contratos diferenciais;

e) as opções, os futuros, os *swaps*, os contratos a prazo e quaisquer outros contratos derivados relativos a:

i) valores mobiliários, divisas, taxas de juro ou de rendibilidades ou relativos a outros derivados, índices financeiros ou indicadores financeiros, com liquidação física ou financeira; ii) mercadorias, variáveis climáticas, tarifas de fretes, licenças de emissão, taxas de inflação ou quaisquer outras estatísticas económicas oficiais, com liquidação financeira ainda que por opção de uma das partes; iii) mercadorias, com liquidação física, desde que sejam transacionados em mercado regulamentado ou em sistema de negociação multilateral ou, não se destinando a finalidade comercial, tenham características análogas às de outros instrumentos financeiros derivados nos termos do 38º do Regulamento (CE) nº 1287/2006, da Comissão, de 10 de Agosto;

f) quaisquer outros contratos derivados, nomeadamente os relativos a qualquer dos elementos indicados no 39º do Regulamento (CE) n.º 1287/2006, da Comissão, de 10 de agosto, desde que tenham características análogas às de outros instrumentos financeiros derivados nos termos do 38º do mesmo diploma.

2. Todos os Instrumentos Financeiros referidos no número anterior são pela lei qualificados como Complexos, com ressalva dos seguintes valores mobiliários, qualificados legalmente como Instrumentos Financeiros Não Complexos <sup>7</sup>, desde que, no caso concreto, cumpram a totalidade dos requisitos enunciados no n.º 21 da presente Ordem de Serviço:

- ações admitidas à negociação em mercado regulamentado ou equivalente;
- obrigações;



- unidades de participação em instituições de investimento coletivo, desde que em valores mobiliários harmonizados.

## **ARTIGO 6º - PRODUTOS FINANCEIROS COMPLEXOS**

1. São pela lei <sup>8</sup> qualificados como Produtos Financeiros Complexos os instrumentos financeiros que, embora assumido a forma jurídica de um instrumento financeiro já existente, têm características que não são diretamente identificáveis com as desse instrumento, em virtude de terem associados outros instrumentos de cuja evolução depende, total ou parcialmente, a sua rendibilidade.

2. Os Produtos Financeiros Complexos têm que ser identificados como tal na informação prestada aos aforradores e investidores e nas mensagens publicitárias.

3. São, nomeadamente, Produtos Financeiros Complexos:

- a) os instrumentos de captação de aforro estruturados (ICAE) <sup>9</sup>;
- b) <sup>10</sup> certificados, salvo quando se limitem a replicar fielmente a evolução de um instrumento financeiro que não possa ser considerado um Instrumento Financeiro Complexo;
- c) valores mobiliários condicionados por eventos de crédito;
- d) obrigações estruturadas;
- e) *warrants* autónomos;
- f) aplicações de fundos a que estejam associados instrumentos financeiros, quer pela via da indexação da respetiva rendibilidade (quando não exista a garantia total do capital investido pelo balanço da instituição de crédito) quer por a sua comercialização combinada implicar a subscrição de, ou a adesão individual a, Instrumentos Financeiros;
- g) contratos e operações de seguros ligados a fundos de investimentos (*unit linked*).

## **ARTIGO 7º - RESPONSABILIDADE POR ATOS ILÍCITOS**

A violação, por parte das pessoas referidas no n.º 2 do art.º 1º da presente Ordem de Serviço e/ou de qualquer das outras fontes normativas reguladoras da atividade de intermediação financeira do Banco, constitui infração disciplinar grave, sem prejuízo da responsabilidade civil, contraordenacional ou criminal em que igualmente possam incorrer, verificados os respetivos pressupostos.

---

## **II. ORGANIZAÇÃO INTERNA**

---

### **ARTIGO 8º - PRINCÍPIOS GERAIS DE CONTROLO INTERNO**

1. Na sua específica aplicação à intermediação financeira, o sistema de controlo interno, visa garantir:

- a) a gestão e controlo, objetivos e adequados, dos riscos de atividade, a prudente e correta avaliação dos ativos e responsabilidades, bem como a implementação e utilização de mecanismos de prevenção e proteção contra atuações proibidas, não autorizadas, dolosas ou negligentes;

b) o pleno respeito pelas disposições legais, regulamentares ou de natureza interna aplicáveis, incluindo as relativas à prevenção de branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;

c) a defesa da imagem e da reputação do Banco perante os respetivos Clientes, acionistas, Colaboradores e autoridades de supervisão.

2. As diversas áreas e unidades orgânicas do Banco e respetivos Colaboradores e Dirigentes devem pautar o desempenho das suas atribuições pela observância exaustiva e sistemática dos procedimentos de controlo interno adotados a cada nível, nomeadamente os que respeitam à segregação de funções, justificação da informação contabilística e financeira, avaliação do risco e realização de objetivos, assegurando a transparência adequada às atividades que exercem.

3. Tendo em conta a legislação sobre proteção de dados pessoais, o tratamento, efetuado com ou sem meios automatizados, dos dados pessoais dos Clientes, dos investidores e dos demais credores, deve reger-se pelas normas de segurança e de confidencialidade, de caráter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta, nomeadamente as relativas ao acesso não permitido.

4. Para efeito do disposto nos números anteriores, deve ser observada a completa separação física e funcional entre as atividades de negócio e os respetivos serviços operacionais e de controlo.

5. As unidades orgânicas de custódia de valores mobiliários devem assegurar uma adequada separação entre os valores das carteiras próprias e os que integram as de Clientes.

6. O sistema de controlo interno do Banco relativo às atividades de intermediação financeira para cujo exercício está autorizado assenta:

a) na definição objetiva e detalhada da estrutura organizativa;

b) no elevado grau de automatização do sistema de informação de gestão operacional e de negócio;

c) no estabelecimento de normas e procedimentos comunicados a todas as unidades orgânicas e

d) na identificação e monitorização dos riscos associados às atividades que desenvolve.

## **ARTIGO 9º - SISTEMA DE CONTROLO INTERNO**

1. O Banco, na área da intermediação financeira:

a) cumpre os deveres a que está vinculado adotando, nos termos do presente documento e do Sistema de Controlo Interno vigente, um sistema independente, adequado e objetivo de controlo interno;

b) relativamente às pessoas envolvidas no controlo interno <sup>11</sup>:

i) assegura-lhes os meios e capacidade técnica adequados;

ii) assegura que as pessoas referidas no art.º 1º, n.º 2 da presente Ordem de Serviço envolvidas no controlo interno não estão envolvidas na prestação de serviços ou no exercício de atividades por si controladas;

iii) assegura que o método de determinação da respetiva remuneração não é suscetível de comprometer a sua objetividade.

2. Para efeitos do número anterior, o Banco atribuiu especiais competências às seguintes unidades orgânicas:

a) relativamente ao sistema de controlo do cumprimento, ao *Compliance Office*;

---

b) relativamente à gestão de risco, ao *Risk Office*;

c) relativamente à auditoria interna, à Direção de Auditoria.

3. Relativamente a comunicações, devidas por parte de, ou relativamente a, Dirigentes e Colaboradores, em matéria de informação privilegiada e de conflitos de interesses, as atribuições legalmente cometidas ao Banco são desempenhadas pelo Secretariado da Sociedade.

4. Sem prejuízo do disposto nos números antecedentes, e das responsabilidades pela garantia do cumprimento do sistema de controlo interno cometidas, nos termos do art.º 305º-D, n.º 1 do Código de Valores Mobiliários, ao órgão de fiscalização e aos titulares do órgão de administração do Banco, o dever de controlo, sistemático, regular e em primeira linha, de cada uma das atividades de intermediação financeira em causa incumbe específica e diretamente à respetiva unidade orgânica, seus Dirigentes e Colaboradores.

5. São nomeadamente atribuições do *Compliance Office* <sup>12</sup>:

a) acompanhar sistematicamente as medidas e procedimentos em uso no Banco a fim de avaliar, tanto preventivamente como a posteriori, o risco de incumprimento dos deveres a que este se acha vinculado;

b) aconselhar as pessoas a que se refere o n.º 2 do art.º 1º para efeitos do cumprimento por estas dos respetivos deveres em matéria de intermediação financeira;

c) identificar e prevenir operações sobre instrumentos financeiros suspeitas de branqueamento de capitais, financiamento de terrorismo ou as subsumíveis ao n.º 3 do art.º 17º (defesa do mercado);

d) informar imediatamente o CAE de qualquer indício de violação de deveres consagrados no n.º 2 do art.º 388º do CVM que tenham natureza grave ou muito grave;

e) assegurar o registo atualizado das situações de incumprimento e das medidas propostas e adotadas;

f) elaborar e apresentar ao CAE e ao órgão de fiscalização um relatório, de periodicidade pelo menos anual, sobre o sistema de controlo do cumprimento, identificando os incumprimentos verificados e as medidas adotadas para corrigir eventuais deficiências.

6. São nomeadamente atribuições do *Risk Office* <sup>13</sup>:

a) acompanhar a adequação e a eficácia das políticas e procedimentos do Banco, considerando o nível de risco tolerado, mormente por via do cumprimento de normas contabilísticas ou prudenciais;

b) acompanhar o respetivo cumprimento por parte das pessoas a que se refere o n.º 2 do art.º 1º e a adequação das medidas tomadas para corrigir eventuais deficiências;

c) prestar aconselhamento ao CAE e elaborar e apresentar a este e ao órgão de fiscalização um relatório de periodicidade pelo menos anual, relativo à gestão de riscos e às medidas adequadas para corrigir eventuais deficiências.

7. São nomeadamente atribuições da Direção de Auditoria <sup>14</sup>:

a) adotar e manter um plano sistemático de auditoria para examinar e avaliar a adequação e a eficácia dos sistemas, procedimentos e normas pertinentes ao sistema de controlo interno do Banco;

b) emitir recomendações baseadas nos resultados das avaliações efetuadas;

c) elaborar e apresentar ao CAE e ao órgão de fiscalização um relatório de periodicidade pelo menos anual, relativo a questões de auditoria, identificando as recomendações que foram seguidas.

#### **ARTIGO 10º - MEIOS LOGÍSTICOS**

1. Os serviços de receção, transmissão e execução de ordens de Clientes e os serviços de registo e depósito de valores mobiliários estão separados funcionalmente, de acordo com o princípio segundo o qual as transações são originadas nas diferentes Áreas de Negócio e controladas centralmente, nas fases da reespecificação das operações e da respetiva liquidação física e financeira.

2. A prestação de serviços por parte das diversas Direções e Colaboradores intervenientes é pautada pelas melhores práticas, por forma a prevenir a existência de conflitos de interesses que possam objetivamente pôr em causa o primado do interesse do Cliente.<sup>15</sup>

3. A atual estrutura organizacional permite uma adequada segregação das seguintes funções, em cada uma das principais atividades:

a) originação e contratação das operações;

b) receção / emissão de documentos suporte da transação;

c) autorização das transações;

d) registo, afetação e liquidação das transações nas respetivas contas.

#### **ARTIGO 11º - MEIOS INFORMÁTICOS**

1. O sistema operativo do Banco integra um processo de controlo de acessos e abrange, nomeadamente:

a) o controlo de *log in*, que identifica de forma única cada operador;

b) o controlo de acessos a ficheiros, por proprietário, grupo de trabalho e lista de utilizadores, com o nível de detalhe desejado.

2. Diariamente são efetuadas cópias de segurança (*backup* de dados) dos diferentes sistemas, encontrando-se o sistema ligado a uma UPS que permite a realização do referido *backup* e manutenção das operações vitais em caso de falha de energia.

3. Cada Colaborador tem o dever de manter sempre secretos os respetivos códigos de acesso ao sistema informático.

4. Existe segregação de funções entre as áreas informáticas, designadamente, as direções ou departamentos encarregues do desenvolvimento, serviços informáticos, infraestruturas e sistemas de comunicações e as áreas utilizadoras, estando vedada às primeiras a possibilidade de registar ou autorizar transações, obedecendo a sua atividade a um processo de planeamento e controlo.

5. Dentro das áreas informáticas, são asseguradas por departamentos distintos as funções de programação de aplicações, programação de sistemas, produção e testes, controlo de ficheiros mestre e de dados e controlo de qualidade sobre o desenvolvimento e manutenção.

6. O Banco <sup>16</sup> assegura em permanência o eficiente funcionamento dos meios informáticos que são normativamente qualificados como requisitos indispensáveis à atribuição da concessão de registo enquanto intermediário financeiro.

#### **ARTIGO 12º - MEIOS HUMANOS**

1. O Banco <sup>17</sup> mantém permanentemente atualizada uma lista das pessoas que exercem funções no âmbito das atividades de intermediação financeira, independentemente da natureza do vínculo ou da função.

2. A lista referida no número anterior indica as pessoas que estejam mandatadas ou credenciadas junto de terceiras entidades para representarem o Banco ou para exercerem determinada função que careça de habilitação específica.

3. Na referida lista não há lugar à inclusão das pessoas que exercem funções em agências, com ressalva das que prestam serviço em agências especializadas em investimento em instrumentos financeiros, nem em centros de atendimento telefónico.

4. A actualização a que se refere o nº 1 antecedente é efectuada mediante comunicação escrita, em prazo não superior a 7 dias úteis a contar da ocorrência do evento modificativo (nomeadamente, ingresso, substituição, alteração ou cessação de funções) pelo responsável da unidade orgânica onde ocorreu a modificação ao Secretariado da Sociedade.

5. O Banco adopta uma política de gestão de recursos humanos coerente e harmoniosa com os objectivos legais e regulamentares cometidos às Instituições Financeiras em matéria de intermediação financeira.

#### **ARTIGO 13º - CONFLITOS DE INTERESSES E REALIZAÇÃO DE OPERAÇÕES PESSOAIS / PESSOAS RELEVANTES**

1. O Banco adopta por escrito uma política de conflitos de interesses adequada à respetiva dimensão, organização, natureza e complexidade das atividades que prossegue <sup>18</sup>, a qual integra em especial, sem prejuízo de quaisquer outras fontes aplicáveis, as disposições do Código dos Valores Mobiliários, da presente OS e do documento denominado Política de Conflitos de Interesses <sup>19</sup>.

2. Os princípios <sup>20</sup> e os deveres relativos a conflitos de interesses e a realização de operações pessoais são aplicáveis às seguintes pessoas, doravante abreviadamente designadas Pessoas Relevantes:

a) às pessoas referidas no art.º 1º, n.º 2;

b) às pessoas que dirigem efetivamente a atividade do agente vinculado, colaboradores deste ou de entidades por este subcontratadas, envolvidos no exercício ou fiscalização de atividades de intermediação financeira ou de funções operacionais essenciais a esta.

3. O Banco <sup>21</sup>:

a) organiza-se por forma a identificar possíveis conflitos de interesses e atuar de modo a evitar ou a reduzir ao mínimo o risco da sua ocorrência;

b) age, em situação de conflito de interesses, por forma a assegurar aos seus Clientes um tratamento transparente e equitativo;

c) dá prevalência aos interesses do Cliente, tanto em relação aos seus próprios interesses ou de sociedades com as quais se encontra em relação de domínio ou de grupo, como em relação aos interesses dos titulares dos seus órgãos sociais ou dos de agente vinculado e dos Colaboradores de ambos;

d) sempre que realize operações para satisfazer ordens de Clientes, deve pôr à disposição destes pelo mesmo preço da aquisição;

e) estrutura a respetiva atividade e efetua o provimento dos respetivos Colaboradores tendo presente o escrupuloso cumprimento de preceitos legais atinentes a atividades peculiarmente atreitas a conflitos de interesse, como seja a formulação de recomendações de investimento, a que se referem os art.º 12º-A a 12º-D e 309º-D do Código dos Valores Mobiliários.

4. Relativamente <sup>22</sup> às Pessoas Relevantes, o Banco adota procedimentos destinados a evitar que qualquer delas realize uma operação pessoal ou aconselhe ou solicite a outrem a realização de uma operação em instrumentos financeiros:

a) em violação das regras do Código dos Valores Mobiliários relativas à Informação Privilegiada;

b) que implique a utilização ilícita ou a divulgação indevida das informações confidenciais;

c) em violação de qualquer outro dever do Banco, enquanto intermediário financeiro, previsto no CVM.

5. Entende-se <sup>23</sup> por operação pessoal uma operação sobre um instrumento financeiro concluída por qualquer uma das Pessoas Relevantes, ou em seu nome, desde que:

a) a Pessoa Relevante atue fora do âmbito das funções que realiza nessa qualidade, ou

b) a operação seja realizada por conta:

i) da Pessoa Relevante;

ii) de alguma pessoa ou entidade que, com a Pessoa Relevante, tenha alguma das relações seguintes;

iii) o cônjuge ou pessoa que com ele viva em união de facto; descendentes a seu cargo; outros familiares que com ele coabitem há mais de um ano;

iv) qualquer entidade que seja, direta ou indiretamente, dominada pela Pessoa relevante; constituída em seu benefício ou de que este seja também dirigente;

v) de sociedade na qual a Pessoa Relevante detenha, direta ou indiretamente, pelo menos 20% dos direitos de voto ou do capital social;

vi) de sociedade em relação de grupo com sociedade dominada pela Pessoa Relevante; ou

vii) de pessoa cuja relação com a Pessoa Relevante seja tal que esta tenha um interesse material, direto ou indireto, no resultado da operação, além da remuneração ou comissão cobrada pela execução da mesma.

6. Em ordem ao cumprimento dos deveres legais aplicáveis:

a) as Pessoas Relevantes devem estar informadas das restrições e procedimentos relativos a operações pessoais;

b) o Banco, através de comunicação efetuada ao Secretariado da Sociedade, deve ser imediatamente informado de todas as operações pessoais realizadas;

c) o Banco deve manter um registo de cada operação pessoal, incluindo indicação de qualquer autorização ou proibição relativa à mesma.

#### **ARTIGO 14º - INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA / TRANSAÇÕES POR CONTA PRÓPRIA**

1. O Banco <sup>24</sup>, nos termos da lei e sem prejuízo da possibilidade do respetivo diferimento, conforme previsto no art.º 248º-A do Código dos Valores Mobiliários, divulga imediatamente:

a) toda a informação que lhe diga diretamente respeito ou aos valores mobiliários por si emitidos, que tenha carater preciso, que não tenha sido tornada pública e que, se lhe fosse dada publicidade, seria idónea para influenciar de maneira sensível o preço desses valores mobiliários ou dos instrumentos subjacentes ou derivados com estes relacionados;

b) qualquer alteração à informação tornada pública nos termos da alínea anterior, utilizando para o efeito o mesmo meio de divulgação.

2. A informação privilegiada abrange os factos ocorridos, existentes ou razoavelmente previsíveis, independentemente do seu grau de formalização, que, por serem suscetíveis de influir na formação dos preços dos valores mobiliários ou dos instrumentos financeiros, qualquer investidor razoável poderia normalmente utilizar, se os conhecesse, para basear, no todo ou em parte, as suas decisões de investimento.

3. Sem prejuízo de eventual responsabilidade criminal, qualquer pessoa ou entidade que detenha informação com as características referidas nos n.ºs 1 e 2 não pode, por qualquer modo, transmiti-la para além do âmbito normal das suas funções ou utilizá-la antes de a mesma ser tornada pública.

4. O Secretariado da Sociedade elabora e mantém atualizada uma lista de Dirigentes e de Colaboradores com acesso, regular ou ocasional, a informação privilegiada, comunicando por escrito a cada um a respetiva inclusão e as consequências legais decorrentes da divulgação ou utilização ou abusiva daquela informação.

5. <sup>25</sup>Os Dirigentes do Banco, bem como as pessoas com aqueles estreitamente relacionadas, informam a CMVM das transações efetuadas por conta própria, de terceiros, ou por estes por conta daqueles, relativamente às ações do Banco ou aos instrumentos financeiros com estas relacionados, nos termos do Código dos Valores Mobiliários e do Regulamento CMVM 5/2008.

6. Para efeitos da presente Ordem de Serviço, consideram-se Dirigentes, para além dos membros do CAE e do órgão de fiscalização do Banco, os responsáveis que, nos termos a definir pelo CAE, não sendo membros daqueles órgãos, possuem um acesso regular a informação privilegiada e participam nas decisões sobre a gestão e a estratégia negocial do Banco.

7. Para efeitos do nº 5 deste artigo, consideram-se pessoas estreitamente relacionadas com Dirigentes as seguintes:

a) o cônjuge do Dirigente ou pessoa que com ele viva em união de facto, descendentes a seu cargo e outros familiares que com ele coabitem há mais de um ano;

b) qualquer entidade que seja direta ou indiretamente dominada pelo Dirigente, constituída em seu benefício ou de que este seja também Dirigente.

## ARTIGO 15º - OPERAÇÕES POR DIRIGENTES EM *CLOSED PERIODS* <sup>26</sup>

1. Por deliberação do CAE, é proibida, nos seguintes *closed periods*, a realização de operações sobre valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros, por parte de Dirigentes que hajam dominado ou influenciado relevantemente o processo relacionado com a operação concretamente em causa:

a) Nos períodos correspondentes aos 30 dias de calendário anteriores à data do anúncio dos resultados anuais e aos 15 dias de calendário anteriores à data do anúncio dos resultados semestrais ou trimestrais do Banco ou do Grupo, relativamente a instrumentos emitidos por qualquer sociedade do Grupo;

b) No período que medeia entre a data do despacho e/ou deliberação relevante emanado do CAE e a data em que a referida informação é tornada pública, relativamente a instrumentos emitidos por qualquer entidade terceira (não integrada no Grupo).

2. A proibição de operações por Dirigentes, nos *closed periods* referidos supra, vigora sem prejuízo da aplicação de quaisquer outras restrições à realização de operações sobre valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros, que resultem da lei ou de decisão judicial.

---

## III. DEFESA DO MERCADO E INFORMAÇÃO A INVESTIDORES

---

### ARTIGO 16º - NÃO INTERMEDIÇÃO EXCESSIVA

<sup>27</sup>O Banco e respetivos Dirigentes e Colaboradores abstêm-se de incitar os Clientes a efetuar operações repetidas sobre instrumentos financeiros ou de as realizar por conta deles, quando tais operações tenham como fim principal a cobrança de comissões, a concessão de crédito para a realização daquelas ou outro objetivo estranho ao interesse do Cliente.

### ARTIGO 17º - DEFESA DO MERCADO

1. <sup>28</sup> O Banco e respetivos Dirigentes e Colaboradores devem comportar-se com a maior probidade comercial, abstenendo-se de participar em operações ou de praticar quaisquer atos suscetíveis de pôr em risco a regularidade de funcionamento, a transparência e a credibilidade do mercado.

2. São, nomeadamente, suscetíveis de pôr em risco a regularidade de funcionamento, a transparência e a credibilidade do mercado:

a) a realização de operações imputadas a uma mesma carteira tanto na compra como na venda;

b) a transferência aparente, simulada ou artificial de instrumentos financeiros entre diferentes carteiras;

c) a execução de ordens destinadas a defraudar ou a limitar significativamente os efeitos de leilão, rateio ou outra forma de atribuição de instrumentos financeiros;

d) a realização de operações de fomento não previamente comunicadas à CMVM ou de operações de estabilização que não sejam efetuadas nas condições legalmente permitidas.

3. O Banco analisa ainda com especial cuidado e diligência as ordens e as transações, nomeadamente as que se possam reconduzir às seguintes situações:



- a) a execução de ordens ou a realização de transações por comitentes com uma posição considerável de compra ou de venda ou que representem uma percentagem considerável do volume diário transacionado sobre determinado instrumento financeiro e que, em função de tais factos, sejam idóneas para produzir alterações significativas no preço desse instrumento financeiro ou de instrumento subjacente ou derivado com ele relacionado;
- b) a execução de ordens ou a realização de transações concentradas num curto período da sessão de negociação, idóneas para produzir alterações significativas de preços de instrumentos financeiros ou de instrumentos subjacentes ou derivados com eles relacionados, que sejam posteriormente invertidas;
- c) a execução de ordens ou a realização de transações em momentos sensíveis de formação de preços de referência, de liquidação ou outros preços calculados em momentos determinantes de avaliação e que sejam idóneas para produzir alterações desses preços ou avaliações;
- d) a execução de ordens que alterem as características normais do livro de ofertas para determinado instrumento financeiro e o cancelamento dessas ofertas antes da sua execução;
- e) a execução de ordens ou a realização de transações antecedidas ou seguidas de divulgação de informação falsa, incompleta, exagerada, tendenciosa ou enganosa pelos comitentes, pelos beneficiários económicos das transações ou por pessoas com eles relacionadas;
- f) a execução de ordens ou a realização de transações antecedidas ou seguidas da elaboração ou divulgação de estudos ou recomendações de investimento contendo informação falsa, incompleta, exagerada, tendenciosa, enganosa ou manifestamente influenciada por um interesse significativo, quando os comitentes, os beneficiários económicos das transações ou pessoas com eles relacionadas tenham participado na elaboração ou divulgação de tais estudos ou recomendações.

#### **ARTIGO 18º - INFORMAÇÃO A INVESTIDORES**

1. O Banco <sup>29</sup> deve prestar por escrito, relativamente aos serviços que disponibilize, que lhe sejam solicitados ou que efetivamente preste, todas as informações necessárias para uma tomada de decisão esclarecida e fundamentada, incluindo nomeadamente as respeitantes:

- a) ao Banco e aos serviços por si prestados;
- b) à natureza de investidor não qualificado, investidor qualificado ou contraparte elegível do Cliente, ao seu eventual direito de requerer um tratamento diferente e a qualquer limitação ao nível do grau de proteção que tal implica;
- c) à origem e à natureza de qualquer interesse que o intermediário financeiro ou as pessoas que em nome dele agem tenham no serviço a prestar, sempre que as medidas organizativas adotadas em matéria de conflitos de interesse e realização de operações pessoais não sejam suficientes para garantir, com um grau de certeza razoável, que serão evitados o risco de os interesses dos Clientes serem prejudicados;
- d) aos instrumentos financeiros e às estratégias de investimento propostas;
- e) aos riscos especiais envolvidos nas operações a realizar;
- f) à Política de Execução de Ordens, conforme documento referenciado em Anexo;
- g) à existência ou inexistência de qualquer fundo de garantia ou de proteção equivalente que abranja os serviços a prestar;

h) ao custo do serviço a prestar, nos termos do Preçário em vigor, conforme documento referenciado em Anexo.

2. A extensão e a profundidade da informação devem ser tanto maiores quanto menor for o grau de conhecimentos e de experiência do Cliente.

3. A circunstância de os elementos informativos serem inseridos na prestação de conselho, dado a qualquer título, ou em mensagem promocional ou publicitária não exime o Banco da observância dos requisitos e do regime aplicáveis à informação em geral.

4. A informação prevista nos art.º 312º-A CVM a 312º-G CVM, relativa a investidores não qualificados, pode ser prestada através de um sítio na internet, desde que observados todos os requisitos constantes do n.º 2 do art.º 34º do presente documento.

---

#### IV. DOS CLIENTES E RESPATIVAS ORDENS

---

##### ARTIGO 19º - TRATAMENTO DE OPERAÇÕES

1. O Banco, nomeadamente através do presente documento, das normas reguladoras do tratamento de ordens e demais normativos internos relevantes, organiza a sua actividade de intermediação financeira segundo a lei e as melhores práticas, no sentido de assegurar o primado da satisfação profissional do interesse dos Clientes relativamente ao serviço que lhes presta.

2. O Banco, especificamente no que respeita a Clientes:

a) efetua sistematicamente a classificação prévia dos Clientes (Investidor Não Profissional/NP; Investidor Profissional Empresa/PE; Investidor Profissional Particular/PP; Contraparte Elegível/CE), segundo a respectiva natureza, para transacção de instrumentos financeiros, nos termos dos art.º 317º e seguintes do CVM e da [NP0122](#);

b) faz preceder a receção e processamento de ordens sobre instrumentos financeiros do cumprimento dos requisitos estipulados na [NP0122](#);

c) possui um sistema orgânica e funcionalmente estruturado para a receção, registo, controlo, encaminhamento / processamento de ordens relativas a valores mobiliários e outros instrumentos financeiros, nos termos da [NP0037](#);

d) reconhece a importância dos contributos dos Clientes, nomeadamente dos Investidores não Profissionais, na contínua melhoria da actividade de intermediação financeira pelo Banco prestada, disponibilizando em permanência diferentes canais vocacionados para a célere, eficiente e transparente recepção de reclamações por parte daqueles: <sup>30</sup>

- Sucursais / Rede Comercial;
- Telefone, Internet / Direção de Banca Direta ([OS0023](#));
- Provedor do Cliente ([NP0101](#)).

e) assegura, relativamente às reclamações dos Investidores não Profissionais, que: <sup>31</sup>

i) a receção e tratamento da reclamação é efetuada por colaborador diferente do autor do ato objeto de reclamação, sem prejuízo do dever de audição deste por parte da unidade que aprecia a reclamação;

ii) dispõe de um sistema de procedimentos concretos organizado para a adequada apreciação das reclamações e respetiva resposta em prazo máximo útil;

iii) mantém, por um prazo de 5 anos, o registo de todas as reclamações recebidas, com as menções exigidas pelo n.º 2 do art.º 305º-E do CVM.

#### **ARTIGO 20º - AVALIAÇÃO DA OPERAÇÃO (APPROPRIATENESS) <sup>32</sup>**

1. O Banco solicita ao Cliente informação relativa aos seus conhecimentos e experiência em matéria de investimento relativamente ao tipo de instrumento financeiro ou serviço considerado, que lhe permita avaliar se o Cliente compreende os riscos envolvidos.

2. Se o Banco julgar que a operação pelo Cliente pretendida realizar não lhe é adequada, adverti-lo-á por escrito, nos termos regulados na [NPO122](#).

3. No caso do Cliente não fornecer a informação ou esta for insuficiente, o Banco adverte o Cliente por escrito de que não pode em consequência avaliar daquela adequação.

#### **ARTIGO 21º - EXCLUSÃO DA AVALIAÇÃO DA OPERAÇÃO (INSTRUMENTOS FINANCEIROS NÃO COMPLEXOS) <sup>33</sup>**

Não é aplicável o disposto no artigo anterior nos casos de prestação exclusiva dos serviços de receção e transmissão ou execução de ordens do Cliente, ainda que acompanhada pela prestação de serviços auxiliares, desde que, cumulativamente:

a) o objeto da operação seja i) ações admitidas à negociação num mercado regulamentado ou em mercado equivalente; ii) obrigações, excluindo as que incorporam derivados; iii) unidades de participação em organismos de investimento coletivo em valores mobiliários harmonizados; iv) instrumentos do mercado monetário ou v) outros instrumentos financeiros não complexos;

b) o serviço seja prestado por iniciativa do Cliente;

c) o Cliente tenha sido advertido, por escrito, ainda que de forma padronizada, de que, na prestação deste serviço, o Banco não é obrigado a determinar a adequação da operação considerada às circunstâncias do Cliente e

d) o Banco cumpra os deveres relativos a conflitos de interesses legalmente previstos.

#### **ARTIGO 22º - CONTEÚDO DA INFORMAÇÃO NECESSÁRIA <sup>34</sup>**

1. A informação a obter pelo Banco relativa ao conhecimento e experiência de um Cliente deve abranger:

a) os tipos de serviços, operações e instrumentos financeiros com os quais aquele está familiarizado;

b) a natureza, o período, o volume e a frequência das operações em instrumentos financeiros realizadas pelo Cliente;

c) o nível de habilitações e a profissão atual ou anterior do Cliente.

2. A informação a que se refere o número antecedente tem em consideração a natureza do Cliente investidor, a natureza e o âmbito do serviço a prestar e o tipo de instrumento financeiro ou operação previstos, incluindo a complexidade e os riscos inerentes.

3. A informação relativa à situação financeira do Cliente inclui, sempre que for relevante, a fonte e o montante dos respetivos rendimentos regulares, os seus ativos e passivos regulares.

4. A informação relativa aos objetivos de investimento do Cliente inclui, sempre que for relevante, o período durante o qual aquele pretende deter o investimento, o seu perfil de risco e preferências relativas à assunção de risco e os seus objetivos de investimento.

#### **ARTIGO 23º - PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO <sup>35</sup>**

1. O Banco não incentiva o Cliente a não prestar a informação a que se refere o artigo anterior.

2. O Banco pode basear-se na informação prestada pelo próprio Cliente, salvo se tiver conhecimento ou puder advertir que a mesma se acha desatualizada, inexata ou incompleta.

3. O Banco que receba de outro Intermediário Financeiro instruções para prestar serviços de investimento em nome de um Cliente deste último pode basear-se:

a) na informação sobre o Cliente que lhe tenha sido transmitida pelo Intermediário Financeiro que o contratou;

b) nas recomendações relativas ao serviço ou operação que tenham sido transmitidas ao Cliente pelo outro Intermediário Financeiro.

4. O Banco que transmita instruções a outro intermediário financeiro deve assegurar a suficiência e a veracidade da informação transmitida sobre o Cliente e a adequação das recomendações ou dos conselhos relativos ao serviço ou operação que tenham sido por si prestados a este.

#### **ARTIGO 24º - RECEÇÃO DE ORDENS**

1. Logo <sup>36</sup> que receba uma ordem para a realização de operações sobre instrumentos financeiros, o Banco:

a) verifica a legitimidade do ordenador;

b) adota as providências que permitam, sem qualquer dúvida, estabelecer o momento da receção da ordem.<sup>37</sup>

2. Em geral, e sem prejuízo do disposto no art.º 26º infra, é entendimento do Banco que, em relação à generalidade dos instrumentos financeiros, tem legitimidade para emitir ordens de venda aquele que objetivamente mostre, perante o Banco, ter condições que lhe permitam, até ao final da sessão, obter os títulos a cuja venda pretenda proceder.<sup>38</sup>

#### **ARTIGO 25º - ACEITAÇÃO E RECUSA**

1. O Banco <sup>39</sup> deve recusar uma ordem quando:

a) o ordenador não lhe forneça todos os elementos necessários à sua boa execução;

b) seja evidente que a operação contraria os interesses do ordenador, salvo se este confirmar a ordem por escrito;

c) o intermediário financeiro não esteja em condições de fornecer ao ordenador toda a informação exigida para a execução da ordem;

d) o ordenador não preste a caução exigida por lei para a realização da operação;

e) não seja permitido ao ordenador a aceitação de oferta pública.

2. O Banco pode recusar-se a aceitar uma ordem quando o ordenador:

a) não faça prova da disponibilidade dos instrumentos financeiros a alienar;

b) não tenha promovido o bloqueio dos instrumentos financeiros a alienar, quando exigido pelo intermediário financeiro;

c) não ponha à sua disposição o montante necessário à liquidação da operação;

d) não confirme a ordem por escrito, se tal lhe for exigido.

3. Salvo nos casos referidos nos números anteriores, o Banco não pode recusar ordem dada por pessoa com quem tenha anterior relação de Clientela.

4. A recusa de aceitação de uma ordem deve ser imediatamente transmitida ao ordenador.

5. Relativamente a ordens, provenientes de Clientes a quem preste o serviço de registo e depósito de instrumentos financeiros, cuja execução implique o agravamento do saldo negativo, financeiro ou de instrumentos financeiros, o Banco pode recusar a aceitação daquelas com fundamento na insuficiência do saldo.

6. Relativamente a ordens, provenientes de investidores a quem o Banco não preste o serviço de registo e depósito de instrumentos financeiros, o Banco recusa sempre a aceitação daquelas sempre que não seja feita prova da imediata disponibilidade dos instrumentos a alienar ou colocado à disposição do Banco o montante necessário à respetiva liquidação.

## **ARTIGO 26º - OPERAÇÕES ESPECIALMENTE INTERDITAS**

1. Sem prejuízo de outras, o Banco recusa:

a) operações a descoberto sobre determinadas Instituições Financeiras <sup>40</sup>, referidas na Instrução CMVM 2/2008, de 22 de setembro de 2008, pelo que não aceita ou executa ordens para venda em mercados geridos pela *Euronext Lisbon* e pelo OPEX de:

i) ações emitidas pelas referidas Instituições Financeiras e

ii) outros valores mobiliários que deem o direito à sua aquisição, subscrição ou conversão, quando o ordenante ou o membro do mercado atuando por conta própria não assegure que dispõe ou não disponha daqueles valores no momento da transmissão ou execução da ordem (*short selling*);

b) a compra e venda de valores mobiliários com a finalidade de posteriormente renegociar esses valores para satisfação de ordens de Clientes anteriormente recebidas <sup>41</sup>.

2. A proibição a que se refere a alínea a) do número antecedente não abrange as ordens executadas por membros de mercado que atuem na qualidade de criadores de mercado ou de liquidez nos referidos valores mobiliários.<sup>42</sup>

#### **ARTIGO 27º - FORMA E PRAZO DE VALIDADE** <sup>43</sup>

1. As ordens podem ser dadas oralmente ou por escrito.
2. As ordens dadas oralmente devem ser reduzidas a escrito pelo Banco, enquanto recetor e, se presenciais, subscritas pelo ordenador.
3. O Banco pode substituir a redução a escrito das ordens pelo mapa de inserção das ofertas no sistema de negociação, desde que fique garantido o registo dos elementos mencionados no artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º [1287/2006](#), da Comissão, de 10 de agosto.
4. As ordens são válidas pelo prazo definido pelo ordenador, não podendo, nos termos da lei, exceder o prazo máximo de um ano, contado do dia seguinte à data de receção da ordem pelo Banco, salvo se um prazo menor for aplicável, nos termos do número seguinte.
5. As ordens são válidas:
  - a) se o ordenador não definir o prazo de validade, as ordens são válidas até ao fim do dia em que sejam dadas;
  - b) se o ordenador definir prazo de validade, as ordens são válidas até ao respetivo termo, o qual não excede o prazo máximo de 1 (um) mês, sem prejuízo da admissibilidade de um prazo superior, que poderá ser excepcionalmente admitido pelo Banco caso resulte inequivocamente da declaração específica relevante.
6. O Banco informa os Clientes sobre os prazos de validade que pratique, os quais podem variar em função das estruturas de negociação onde a ordem possa ser executada ou da natureza dos instrumentos financeiros.
7. A pedido do Cliente, o Banco deve prestar-lhe informação acerca do estado da ordem.

#### **ARTIGO 28º - TRATAMENTO DE ORDENS DE CLIENTES** <sup>44</sup>

1. Quando o Banco não possa executar uma ordem, deve transmiti-la a outro intermediário financeiro que a possa executar.
  2. A transmissão deve ser imediata e respeitar a prioridade da receção, salvo diferente indicação dada pelo ordenador.
  3. O Banco assegura a possibilidade de reconstituição do circuito interno que as ordens tenham seguido até à sua transmissão ou execução.
  4. Na execução de ordens, o Banco:
    - a) regista as ordens e procede à sua execução de modo sequencial e com celeridade, salvo se as características da ordem ou as condições prevaletentes no mercado o impossibilitarem ou se tal não permitir salvaguardar os interesses do Cliente;
-

b) informa imediatamente os investidores não qualificados sobre qualquer dificuldade especial na execução adequada das suas ordens.

5. Salvo instrução expressa em contrário do ordenador, as ordens com um preço limite especificado ou mais favorável e para um volume determinado, relativas a ações admitidas à negociação em mercado regulamentado, que não sejam imediatamente executáveis, devem ser divulgadas nos termos previstos no artigo 30.º do Regulamento (CE) n.º [1287/2006](#), da Comissão, de 10 de agosto.

6. A CMVM pode dispensar o cumprimento do dever de divulgação previsto no número anterior no caso de ordens cujo volume seja elevado relativamente ao volume normal de mercado tal como definido no artigo 20.º do Regulamento (CE) n.º [1287/2006](#), da Comissão, de 10 de agosto.

#### **ARTIGO 29º - AGREGAÇÃO DE ORDENS E AFETAÇÃO DE OPERAÇÕES <sup>45</sup>**

1. O Banco, se pretender proceder à agregação, numa única ordem, de ordens de vários Clientes ou de decisões de negociar por conta própria, deve:

a) assegurar que a agregação não seja, em termos globais, prejudicial a qualquer ordenador;

b) informar previamente os Clientes cujas ordens devam ser agregadas da eventualidade de o efeito da agregação ser prejudicial relativamente a uma sua ordem específica.

2. O ordenador pode opor-se à agregação da sua ordem.

3. O Banco adota uma política de afetação de ordens de Clientes e de decisões de negociar por conta própria que proporcione uma afetação equitativa e indique, em especial:

a) a forma como o volume e o preço das ordens e decisões de negociar por conta própria se relacionam com a forma de afetação;

b) procedimentos destinados a evitar a reafetação, de modo prejudicial para os Clientes, de decisões de negociar por conta própria, executadas em combinação com ordens dos Clientes.

4. A política de afetação de ordens é aplicável ainda que a ordem agregada seja executada apenas parcialmente.

#### **ARTIGO 30º - AFETAÇÃO DE OPERAÇÕES REALIZADAS POR CONTA PRÓPRIA <sup>46</sup>**

1. O Banco, caso tenha procedido à agregação de decisões de negociar por conta própria com uma ou mais ordens de Clientes, não pode afetar as operações correspondentes de modo prejudicial para os Clientes.

2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, sempre que o Banco proceda à agregação de uma ordem de um Cliente com uma decisão de negociar por conta própria e a ordem agregada seja executada parcialmente, deve afetar as operações correspondentes prioritariamente ao Cliente.

3. O Banco pode afetar a operação de modo proporcional desde que possa demonstrar fundamentadamente que, sem aquela combinação, não teria podido executar a ordem do Cliente ou não a teria podido executar em condições tão vantajosas.

#### **ARTIGO 31º - REVOGAÇÃO E MODIFICAÇÃO <sup>47</sup>**

1. As ordens podem ser revogadas ou modificadas desde que a revogação ou a modificação cheguem ao poder de quem as deva executar antes da execução.
2. A modificação de uma ordem para executar em mercado regulamentado ou sistema de negociação multilateral constitui uma nova ordem.

#### **ARTIGO 32º - EXECUÇÃO NAS MELHORES CONDIÇÕES <sup>48</sup>**

1. As ordens devem ser executadas nas condições e no momento indicados pelo ordenador.
2. Na falta de indicações específicas do ordenador, o Banco deve, na execução de ordens, empregar todos os esforços razoáveis para obter o melhor resultado possível para os seus Clientes, tendo em atenção o preço, os custos, a rapidez, a probabilidade de execução e liquidação, o volume, a natureza ou qualquer outro fator relevante.
3. O disposto no número anterior abrange a execução de decisões de negociar por conta de Clientes.
4. O Banco adota uma política de execução de ordens que:
  - a) permita obter o melhor resultado possível e inclua, no mínimo, as estruturas de negociação que permitam obter, de forma reiterada, aquele resultado;
  - b) em relação a cada tipo de instrumento financeiro, inclua informações sobre as diferentes estruturas de negociação e os fatores determinantes da sua escolha.
5. O Banco informa o Cliente sobre a respetiva política de execução, constante do documento denominado "Política de Execução de Ordens", não podendo iniciar a prestação de serviços antes de este ter dado o seu consentimento ao Banco através de comunicação escrita de que este seja destinatário.
6. As alterações relevantes na política de execução de ordens devem ser comunicadas ao Cliente.
7. A execução de ordens de Clientes fora de mercado regulamentado ou de sistema de negociação multilateral depende de consentimento expreso do Cliente, o qual pode ser dado sob a forma de um acordo geral ou em relação a cada operação.
8. O Banco demonstra, a pedido do Cliente, que as suas ordens foram executadas de acordo com a política de execução que lhe foi transmitida.
9. O Banco avalia a respetiva política de execução, designadamente em relação às estruturas de negociação previstas:
  - a) anualmente, por forma a identificar e, se necessário, corrigir eventuais deficiências;
  - b) sempre que ocorra uma alteração relevante, suscetível de afetar a sua capacidade de continuar a obter o melhor resultado possível, em termos consistentes, utilizando as estruturas de negociação incluídas na sua política de execução.
10. As ordens podem ser executadas parcialmente, salvo indicação em contrário do ordenador.



### **ARTIGO 33º - CRITÉRIOS DA EXECUÇÃO NAS MELHORES CONDIÇÕES <sup>49</sup>**

1. Para efeitos de determinação da importância relativa dos fatores enunciados no n.º 2 do artigo anterior, o Banco deve considerar as características:

- a) do Cliente, incluindo a sua natureza de investidor não qualificado ou de investidor qualificado;
- b) da ordem do Cliente;
- c) dos instrumentos financeiros objeto da ordem;
- d) das estruturas de negociação para os quais a ordem pode ser dirigida.

2. Entende-se por estrutura de negociação as formas organizadas de negociação previstas no artigo 198.º CVM ou um criador de mercado ou outro prestador de liquidez ou uma entidade que desempenhe, num país terceiro, funções semelhantes às desempenhadas por qualquer das entidades referidas.

3. Sempre que o Banco executa uma ordem por conta de um investidor não qualificado, presume-se que as melhores condições são representadas pela contrapartida pecuniária global, determinada pelo preço do instrumento financeiro e pelos custos relativos à sua execução, incluindo todas as despesas incorridas pelo Cliente e diretamente relacionadas com a execução da ordem, como as comissões da estrutura de negociação, as comissões de liquidação ou de compensação e quaisquer outras comissões pagas a terceiros envolvidos na execução da ordem.

4. Nos casos em que a ordem possa ser executada em mais do que uma estrutura de negociação, o Banco, para avaliar as melhores condições, deve considerar as comissões por si cobradas ao Cliente e os demais custos de execução em cada estrutura de negociação.

5. O Banco não pode estruturar ou alterar as suas comissões de modo a introduzir uma discriminação injustificada entre estruturas de negociação.

### **ARTIGO 34º - INFORMAÇÃO A INVESTIDORES NÃO QUALIFICADOS SOBRE A POLÍTICA DE EXECUÇÃO <sup>50</sup>**

1. Relativamente à sua política de execução, o Banco deve apresentar aos Clientes, que sejam investidores não qualificados, com suficiente antecedência em relação à prestação do serviço:

- a) uma descrição da importância relativa que atribui, de acordo com os critérios especificados no n.º 1 do artigo anterior, aos fatores citados no n.º 2 do artigo 32º ou ao processo com base no qual o Banco determina a importância relativa desses fatores;
- b) uma lista das estruturas de negociação, tal como definidas no n.º 2 do artigo anterior, que considera que permitem obter, numa base regular, o melhor resultado possível relativamente à execução das ordens dos Clientes;
- c) um aviso bem visível de que quaisquer instruções específicas de um Cliente podem impedir o Banco de obter o melhor resultado possível, de acordo com a sua política de execução, no que diz respeito aos elementos cobertos por essas instruções.

2. A informação <sup>51</sup> prevista no número anterior pode ser prestada através de um sítio da internet, se o investidor o tiver expressamente consentido e se se acharem satisfeitos cumulativamente os seguintes requisitos:

- a) a sua prestação nesse suporte seja adequada ao contexto da relação, atual ou futura, entre o Banco e o investidor,
- b) o investidor tenha sido notificado, por via eletrónica, do endereço do sítio da internet e do local, no mesmo, de acesso à informação;
- c) esteja continuamente acessível, por um período razoável de tempo, para que o investidor a possa consultar.

#### **ARTIGO 35º - TRANSMISSÃO PARA EXECUÇÃO NAS MELHORES CONDIÇÕES <sup>52</sup>**

1. O Banco deve, na prestação dos serviços de gestão de carteiras ou de receção e transmissão de ordens, tomar as medidas necessárias para obter o melhor resultado possível para os Clientes, considerando os fatores referidos no n.º 2 do artigo 32.º e os critérios referidos no artigo 33.º.
2. O dever previsto no número anterior não é aplicável quando o Banco siga as instruções específicas dadas pelo Cliente.
3. Para assegurar o cumprimento do dever previsto no n.º 1, o Banco deve:
  - a) adotar uma política que identifique, em relação a cada tipo de instrumentos financeiros, os intermediários financeiros a quem as ordens são transmitidas, os quais devem dispor de meios que permitam ao transmitente cumprir aquele dever;
  - b) prestar aos seus Clientes informação sobre a política adotada nos termos da alínea anterior;
  - c) avaliar a eficácia da política adotada nos termos da alínea a) e, em particular, a qualidade da execução de ordens realizada pelos intermediários financeiros naquela identificados, alterando aquela política se verificada alguma deficiência que ponha em causa o cumprimento do dever previsto no n.º 1.
4. O Banco deve avaliar a política referida na alínea a) do número anterior anualmente e sempre que ocorra qualquer alteração relevante suscetível de afetar a capacidade do intermediário financeiro de obter o melhor resultado possível.

#### **ARTIGO 36º - RESPONSABILIDADE PERANTE OS ORDENADORES <sup>53</sup>**

1. O Banco responde perante os seus ordenadores:
  - a) pela entrega dos instrumentos financeiros adquiridos e pelo pagamento do preço dos instrumentos financeiros alienados;
  - b) pela autenticidade, validade e regularidade dos instrumentos financeiros adquiridos;
  - c) pela inexistência de quaisquer vícios ou situações jurídicas que onerem os instrumentos financeiros adquiridos.
2. É nula qualquer cláusula contratual contrária ao disposto no número anterior, quando a ordem deva ser executada em mercado regulamentado ou sistema de negociação multilateral.

## **ARTIGO 37º - DEVERES DE INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA EXECUÇÃO DE ORDENS** <sup>54</sup>

1. O Banco, quando receba uma ordem do Cliente:

a) deve informar o Cliente por escrito sobre a execução daquela;

b) no caso de Investidor Não Profissional, deve enviar uma nota de execução da operação, confirmando a execução da ordem, o mais celeremente possível e o mais tardar no respeito dos seguintes prazos máximos:

i) até ao termo do primeiro dia útil seguinte à execução da ordem;

ii) até ao termo do primeiro dia útil seguinte à receção, pelo Banco, da confirmação por terceiro da execução da ordem.

2. A nota de execução referente a ordens de Investidor Não Profissional inclui as especificações que sejam devidas nos termos do art.º 323º, n.º 5 do CVM.

## **ARTIGO 38º - SALVAGUARDA DOS BENS DE CLIENTES**

1. Em todos os atos <sup>55</sup> que pratique, assim como nos registos contabilísticos e de operações, o Banco deve assegurar uma clara distinção entre os bens pertencentes ao seu património e os bens pertencentes ao património de cada um dos Clientes.

2. O Banco não pode, no seu interesse ou no interesse de terceiros, dispor de instrumentos financeiros dos seus Clientes ou exercer os direitos a eles inerentes, salvo acordo dos titulares, nos termos do art.º 306º-B do CVM.

3. Para efeitos dos números anteriores, o Banco deve:

a) conservar os registos e as contas que sejam necessários para lhe permitir, em qualquer momento e de modo imediato, distinguir os bens pertencentes ao património de um Cliente dos pertencentes ao património de qualquer outro Cliente, bem como dos bens pertencentes ao seu próprio património;

b) manter os registos e contas organizados de modo a garantir a sua exatidão e, em especial, a sua correspondência com os instrumentos financeiros e o dinheiro de Clientes;

c) realizar, com a frequência necessária e, no mínimo, com uma periodicidade mensal, reconciliações entre os registos das suas contas internas de Clientes e as contas abertas junto de terceiros, para depósito ou registo de bens desses Clientes;

d) tomar as medidas necessárias para garantir que quaisquer instrumentos financeiros dos Clientes, depositados ou registados junto de um terceiro, sejam identificáveis separadamente dos instrumentos financeiros pertencentes ao intermediário financeiro, através de contas abertas em nome dos Clientes ou em nome do intermediário financeiro com menção de serem contas de Clientes, ou através de medidas equivalentes que garantam o mesmo nível de proteção;

e) tomar as medidas necessárias para garantir que o dinheiro dos Clientes seja detido numa conta ou em contas identificadas separadamente face a quaisquer contas utilizadas para deter dinheiro do intermediário financeiro e

f) adotar disposições organizativas para minimizar o risco de perda ou de diminuição de valor dos ativos dos Clientes ou de direitos relativos a esses ativos, como consequência de utilização abusiva dos ativos, de fraude, de má gestão, de manutenção de registos inadequada ou de negligência.

4. Sempre que, nos termos da alínea c) do número antecedente, se detetem divergências, estas devem ser regularizadas o mais rapidamente possível.

5. Se as divergências referidas no número anterior persistirem por prazo superior a um mês, o Banco deve informar imediatamente a CMVM.

6. O Banco comunica imediatamente à CMVM quaisquer factos suscetíveis de afetar a segurança dos bens pertencentes ao património dos Clientes ou de gerar risco para os demais intermediários financeiros ou para o mercado.

---

## **V. CONTRATOS DE INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA**

---

### **ARTIGO 39º - CONTRATOS COM INVESTIDORES NÃO QUALIFICADOS**

1. Os contratos de intermediação financeira <sup>56</sup> relativos aos serviços previstos nas alíneas a) a d) do n.º 1 do artigo 290.º e a) e b) do artigo 291.º do Código dos Valores Mobiliários e celebrados com investidores não qualificados revestem a forma escrita e só estes podem invocar a nulidade resultante da inobservância de forma.

2. Os contratos de intermediação financeira podem ser celebrados com base em cláusulas gerais.

3. Os contratos de intermediação financeira <sup>57</sup> celebrados com investidores não qualificados devem, pelo menos, conter:

a) identificação completa das partes, morada e números de telefone de contacto;

b) indicação de que o intermediário financeiro está autorizado para a prestação da atividade de intermediação financeira, bem como do respetivo número de registo na autoridade de supervisão;

c) descrição geral dos serviços a prestar, bem como a identificação dos instrumentos financeiros objeto dos serviços a prestar;

d) indicação dos direitos e deveres das partes, nomeadamente os de natureza legal e respetiva forma de cumprimento, bem como consequências resultantes do incumprimento contratual imputável a qualquer uma das partes;

e) indicação da lei aplicável ao contrato;

f) informação sobre a existência e o modo de funcionamento do serviço do intermediário financeiro destinado a receber as reclamações dos investidores bem como da possibilidade de reclamação junto da entidade de supervisão.

### **ARTIGO 40º - CONSULTORIA PARA INVESTIMENTO <sup>58</sup>**

1. Entende-se por consultoria para investimento a prestação de um aconselhamento personalizado a um Cliente, na sua qualidade de investidor efetivo ou potencial, quer a pedido deste quer por iniciativa do consultor relativamente a transações respeitantes a valores mobiliários ou a outros instrumentos financeiros.

2. Para efeitos do número anterior, existe aconselhamento personalizado quando é feita uma recomendação a uma pessoa, na sua qualidade de investidor efetivo ou potencial, que seja apresentada

---

como sendo adequada para essa pessoa ou baseada na ponderação das circunstâncias relativas a essa pessoa, com vista à tomada de uma decisão de investimento.

3. Uma recomendação não constitui um aconselhamento personalizado, caso seja emitida exclusivamente através dos canais de distribuição ou ao público.

#### **ARTIGO 41º - CONTRATO DE GESTÃO DE CARTEIRA**

1. Pelo contrato de gestão <sup>59</sup> de uma carteira individualizada de instrumentos financeiros, o Banco, enquanto intermediário financeiro, obriga-se:

a) a realizar todos os atos tendentes à valorização da carteira;

b) a exercer os direitos inerentes aos instrumentos financeiros que integram a carteira.

2. Mesmo que tal não esteja previsto no contrato, o Cliente pode dar ordens vinculativas ao gestor quanto às operações a realizar.

3. O disposto no número anterior não se aplica aos contratos que garantam uma rentabilidade mínima da carteira.

#### **ARTIGO 42º - ASSISTÊNCIA<sup>60</sup>**

1. Os contratos de assistência técnica, económica e financeira em oferta pública abrangem a prestação dos serviços necessários à preparação, ao lançamento e à execução da oferta.

2. O Banco, quando incumbido da assistência em oferta pública, deve aconselhar o oferente sobre os termos da oferta, nomeadamente no que se refere ao calendário e ao preço, e assegurar o respeito pelos preceitos legais e regulamentares, em especial quanto à qualidade da informação transmitida.

#### **ARTIGO 43º - COLOCAÇÃO E GARANTIA DE COLOCAÇÃO**

1. Pelo contrato <sup>61</sup> de colocação, o Banco obriga-se a desenvolver os melhores esforços em ordem à distribuição dos valores mobiliários que são objeto de oferta pública, incluindo a receção das ordens de subscrição ou de aquisição.

2. O contrato de colocação pode ser celebrado com intermediário financeiro diferente daquele que presta os serviços de assistência na oferta.

3. No contrato de colocação o Banco pode também obrigar-se a adquirir, no todo ou em parte, para si ou para outrem, os valores mobiliários que não tenham sido subscritos ou adquiridos pelos destinatários da oferta.

#### **ARTIGO 44º - TOMADA FIRME <sup>62</sup>**

1. Pelo contrato de tomada firme, o Banco adquire os valores mobiliários que são objeto de oferta pública de distribuição e obriga-se a colocá-los por sua conta e risco nos termos e nos prazos acordados com o emitente ou o alienante.

2. O tomador deve transferir para os adquirentes finais todos os direitos de conteúdo patrimonial inerentes aos valores mobiliários que se tenham constituído após a data da tomada firme.

3. A tomada firme não afeta os direitos de preferência na subscrição ou na aquisição dos valores mobiliários, devendo o tomador avisar os respetivos titulares para o seu exercício em termos equivalentes aos que seriam aplicáveis se não tivesse havido tomada firme.

#### **ARTIGO 45º - REGISTO E DEPÓSITO<sup>63</sup>**

O Banco pode celebrar contratos de registo e depósito de valores mobiliários, explicitando, nos termos da lei, o regime do exercício dos direitos inerentes.

#### **ARTIGO 46º - ATUAÇÃO COMO CONTRAPARTE E CONFLITOS DE INTERESSES<sup>64</sup>**

1. O Banco, autorizado a atuar por conta própria, pode celebrar contratos como contraparte do Cliente, desde que este, por escrito, tenha autorizado ou confirmado o negócio.

2. A autorização ou a confirmação referida no número anterior não é exigida quando a outra parte seja um Investidor Qualificado ou as operações devam ser executadas em mercado regulamentado, através de sistemas centralizados de negociação.

3. O Banco deve abster-se de:

a) adquirir para si mesmo quaisquer instrumentos financeiros quando haja Clientes que os tenham solicitado ao mesmo preço ou a preço mais alto;

b) alienar instrumentos financeiros de que seja titular em vez de instrumentos financeiros cuja alienação lhes tenha sido ordenada pelos seus Clientes a preço igual ou mais baixo.

4. As operações realizadas contra o disposto no número anterior são ineficazes em relação ao Cliente se não forem por este ratificadas nos oito dias posteriores à notificação efetuada pelo Banco.

#### **ARTIGO 47º - OPERAÇÕES SOBRE INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVADOS<sup>65</sup>**

1. O Banco deve comunicar diariamente aos investidores não qualificados, relativamente a operações sobre instrumentos financeiros derivados, todas as informações relativas a:

a) constituição, reforço e substituição de garantias;

b) ajustes de ganhos e perdas realizados;

c) liquidações efetuadas;

d) transferências de posição;

e) quaisquer outros incidentes ocorridos enquanto o Cliente mantenha posições em aberto e que, de alguma forma, possam afetar essas posições.

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a solicitação do Cliente, o Banco deve emitir documento comprovativo das posições por aquele detidas em instrumentos financeiros derivados.

3. Ao contrato de receção de ordens sobre instrumentos financeiros derivados aplica-se o disposto nas alíneas b) e c) do n.º 1 do artigo seguinte e deve incluir menção ao disposto nas alíneas b) e c) do art.º 49º, com as devidas adaptações.

4. O Banco, quando presta o serviço referido no número anterior:

- a) calcula de modo permanente a relação entre o valor das garantias e o das posições em aberto;
- b) observa o disposto no art.º 49º.

#### **ARTIGO 48º - CONTRATO DE CONCESSÃO DE CRÉDITO PARA INVESTIMENTO EM INSTRUMENTOS FINANCEIROS <sup>66</sup>**

1. Do contrato de concessão de crédito, a investidores não qualificados, para investimento em instrumentos financeiros devem constar, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) taxa de juro implícita e o respetivo método de cálculo, incluindo o indexante, o *spread*, a data de referência do indexante e o arredondamento, quando aplicável;
- b) termos em que o Banco pode solicitar o reforço das garantias ou proceder à respetiva execução;
- c) tipo e periodicidade da informação a ser prestada pelo Banco ao Cliente que permita uma eficaz gestão do risco;
- d) a lista de instrumentos financeiros em relação aos quais é possível a utilização do crédito concedido;
- e) os limites de crédito;
- f) cláusula de *stop loss*, respetivo regime de funcionamento, forma e prazos de comunicações entre Banco e investidor, a fim de se acautelar juridicamente os interesses em presença e de se contratualizar mecanismos limitativos das perdas patrimoniais do investidor, no caso de desvalorização grave e abrupta dos ativos que onerou.

2. Quando o contrato previsto no n.º 1 permita a permanente alteração da composição da carteira de instrumentos financeiros dados em garantia, o Banco deve gerir o risco com frequência adequada aos instrumentos financeiros que possam ser adquiridos com o crédito concedido, designadamente de modo permanente quando possam ser transacionados instrumentos financeiros com elevada volatilidade.

3. Para efeitos do número anterior, por gestão do risco entende-se o cálculo do valor da carteira de instrumentos financeiros que se encontrem dados em garantia do cumprimento das obrigações emergentes do contrato.

4. Verificando-se uma revisão dos elementos estabelecidos na alínea a) do n.º 1, deve a mesma ser imediatamente comunicada ao Cliente, bem como a data a partir da qual tal revisão entra em vigor.

#### **ARTIGO 49º - CONTROLO DE RISCO <sup>67</sup>**

O Banco, quando conceda crédito para investimento em instrumentos financeiros ou aceite ordens com insuficiência de saldo, deve implementar mecanismos de controlo de risco adequados, designadamente:

- a) adoção de critérios para definir os requisitos que devem observar os Clientes a quem permite esse tipo de operações;

- b) limites a ser observados por esses Clientes, nomeadamente relação mínima entre o valor da carteira e o montante da insuficiência do saldo;
- c) estabelecimento da faculdade de, uma vez ultrapassado o limite referido na alínea anterior, o Banco deixar de aceitar ordens para as quais os Clientes não disponham de saldo suficiente;
- d) procedimentos e prazos de informação ao investidor no âmbito da gestão das garantias prestadas;
- e) definição de uma lista de instrumentos financeiros em relação aos quais admite a realização desse tipo de operações.

---

## **VI - DISPOSIÇÕES DIVERSAS**

---

### **ARTIGO 50º - GENERALIDADES**

1. Os termos e expressões definidos ao longo desta OS no singular ou no plural poderão ser aplicados, quando ao caso concreto convier, respetivamente, no plural ou no singular, com a correspondente alteração do seu significado, sem necessidade de qualquer outra declaração específica para o efeito.
2. As epígrafes têm caráter meramente indicativo, não constituindo parte do respetivo clausulado nem devendo ser levadas em consideração para efeitos da respetiva de interpretação ou integração.
3. Na falta de identificação específica, a referência a números ou artigos sem menção da respetiva fonte reporta-se a preceitos desta Ordem de Serviço.
4. O uso de siglas ou de abreviaturas (CVM em vez de Código dos Valores Mobiliários, DL em vez de Decreto Lei, CMVM em vez de Comissão de Mercado dos Valores Mobiliários, CAE em vez de Conselho de Administração Executivo, OS em vez de Ordem de Serviço, etc.) substitui, no lugar próprio do presente documento, as palavras a que respetivamente correspondem, tal qual são utilizadas na gíria bancária ou jurídica.

### **ARTIGO 51º - NORMA TRANSITÓRIA**

1. O Banco editará, até 31 de dezembro de 2010, os normativos de natureza interna referenciados nesta Ordem de Serviço que ainda não tenham sido aprovados e publicados.
2. O período transitório, a que se refere o número antecedente, em nada prejudica a produção imediata de efeitos da presente Ordem de Serviço, nos termos do n.º 2 do artigo seguinte.

### **ARTIGO 52º - PRODUÇÃO DE EFEITOS E DIVULGAÇÃO**

A presente Ordem de Serviço:

1. É aprovada na presente data pelo CAE;
2. Produz efeitos imediatos;
3. Revoga a OS20010;
4. É divulgada através dos meios em uso no Banco para a comunicação institucional;
5. É especialmente entregue (em suporte papel ou eletrónico) pelo Secretariado da Sociedade, em prazo não superior a 15 dias úteis contados a partir da presente data, às pessoas referidas no n.º 2º do art.º 1º.

O Conselho de Administração Executivo do Banco Comercial Português, S.A por deliberação de 16 de março de 2010.



## 1. EXEMPLIFICAÇÃO DE FONTES NORMATIVAS DE INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA

(a que se refere o art.º 2º, n.º 1 da presente Ordem de Serviço)

a) São, em especial, fontes normativas de natureza legal ou regulamentar:

- Código de Valores Mobiliários;
- Lei n.º 25/2008, de 5 de junho (Estabelece medidas de natureza preventiva e repressiva de combate ao branqueamento de vantagens de proveniência ilícita e ao financiamento do terrorismo);
- Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de novembro;
- Regulamento CMVM 2/2007, alterado pelo Regulamento CMVM 3/2008 (Exercício de Atividades de Intermediação Financeira);
- Regulamento CMVM 5/2008 (Deveres de Informação);
- Regulamento CMVM 1/2009 (Informação e Publicidade sobre Produtos Financeiros Complexos sujeitos à Supervisão da CMVM);
- Instrução CMVM 2/2008 (Operações a Descoberto sobre Instituições Financeiras);
- Instrução CMVM 4/2008 (Deveres de Informação de Interesses a Descoberto Relevantes sobre Ações);
- Demais normas legais, Regulamentos e Instruções aplicáveis.

b) São, em especial, fontes normativas de natureza interna:

- A presente Ordem de Serviço;
- [RG0016](#) - Direção de Auditoria;
- [RG0036](#) - *Credit Regulations for Sovereigns and Financial Institutions*;
- [OS0023](#) - Competências da Direção de Banca Direta na Correção de Erros que tenham originado Reclamações;
- [NP0037](#) - Receção e Processamento das Ordens sobre Valores Mobiliários;
- [NP0122](#) - Classificação Prévia de Clientes para Transação de Instrumentos Financeiros - DMIF;
- Norma de Procedimentos reguladora das Competências e procedimentos nas operações de Aconselhamento e de Gestão Discricionária em Portugal, no âmbito da Rede *Private Banking*, em curso de elaboração;
- Código Deontológico;
- Manual de Políticas de *Compliance*;
- Manuais de Produto aplicáveis;
- Políticas de Atuação do Banco em Mercados Financeiros;
- [MT9000](#) - Política de Conflitos de Interesses Internos (*Chinese walls*);
- [MT0009](#) - Política de Execução de Ordens;
- Política de Classificação de Investidores;
- Política de Gestão de Conflitos de Interesse em Análise Financeira (*research*);
- Preçário;

- O Sistema de Controlo Interno

## 2. GLOSSÁRIO DE NOTAS

<sup>1</sup> “O intermediário financeiro deve ter todas as políticas e procedimentos legais e regulamentarmente previstos permanentemente compilados e disponíveis para consulta por qualquer uma das pessoas referidas no n.º 5 do artigo 304.º do Código dos Valores Mobiliários ou para efeitos de supervisão” (art.º 13º do Regulamento CMVM 2/2007, alterado pelo Regulamento CMVM 3/2008 (Regulamento de Exercício de Atividades de Intermediação Financeira).

<sup>2</sup> Nos termos do n.º 5 do art.º 304º do CVM, “Estes princípios e os deveres referidos nos artigos seguintes são aplicáveis aos titulares do órgão de administração e às pessoas que dirigem efetivamente a atividade do intermediário financeiro ou do agente vinculado e aos colaboradores do intermediário financeiro, do agente vinculado ou de entidades subcontratadas, envolvidos no exercício ou fiscalização de atividades de intermediação financeira ou de funções operacionais que sejam essenciais à prestação de serviços de forma contínua e em condições de qualidade e eficiência”.

<sup>3</sup> Nesta Ordem de Serviço, o n.º 1 do art.º 3.º replica, adaptadamente, o preceito do CVM (art.º 289º, n.º 1) que define atividades de Intermediação Financeira.

<sup>4</sup> Conforme <http://www.cmvm.pt/cmvm>, ver Intermediários Financeiros Registados na CMVM » Serviços Autorizados » Banco Comercial Português, S.A.

<sup>5</sup> A definição (já constante da OS20010, ora revogada) de conteúdos funcionais típicos da intermediação financeira, a que procede o art.º 4º desta Ordem de Serviço, concorre para a satisfação do disposto no art.º 305º, n.º 1, b) do CVM, que determina ser dever dos intermediários financeiros “assegurar que as pessoas referidas no n.º 5 do artigo 304.º estejam ao corrente dos procedimentos a seguir para a correta execução das suas responsabilidades”.

<sup>6</sup> Corresponde à transcrição dos art.ºs 1º e 2º, n.º 1 do CVM.

<sup>7</sup> Resulta dos art.ºs 314º-D, n.º 1 a) e n.º 2 e art.º 1º e art.º 2º, n.º 1 do CVM.

<sup>8</sup> Corresponde à transcrição do art.º 2º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de novembro.

<sup>9</sup> O art.º 2º, n.º 6 do Decreto-Lei n.º 211-A/2008, de 3 de novembro, refere expressamente os ICAES como Produtos Financeiros Complexos.

<sup>10</sup> As alíneas b) a g) do art.º 6º, n.º 3 desta Ordem de Serviço fundamentam-se no teor do n.º 2 do Preâmbulo do Regulamento CMVM 1/2009 (Informação e Publicidade sobre Produtos Financeiros Complexos sujeitos à Supervisão da CMVM).

<sup>11</sup> Nos termos do CVM, o Banco deve dotar o sistema de controlo de cumprimento “de meios e capacidade técnica adequados” (alínea b) do n.º 3 do art.º 305º-A), assegurar que as pessoas envolvidas no sistema de controlo de cumprimento “não estejam envolvidas na prestação de serviços ou exercício de atividades por si controlados” (alínea c) do n.º 3 do art.º 305º-A) e que o método de determinação da respetiva remuneração “não seja suscetível de comprometer a sua objetividade” (alínea d) do n.º 3 do art.º 305º-A).

<sup>12</sup> Corresponde à transcrição, adaptada, do art.º 305º-A, n.º 2 do CVM.

<sup>13</sup> Corresponde à transcrição, adaptada, do art.º 305º-B, n.ºs 1, 2 e 3 do CVM.

<sup>14</sup> Corresponde à transcrição, adaptada, do art.º 305º-C, n.º 1 do CVM.

<sup>15</sup> Conforme art.º 13º desta Ordem de Serviço.

<sup>16</sup> Conforme Secção II do Regulamento CMVM 2/2007.

<sup>17</sup> Os n.ºs 1, 2 e 3 deste artigo correspondem aos lugares paralelos do art.º 5º do Regulamento CMVM 2/2007.

<sup>18</sup> O n.º 1 deste artigo integra o disposto no art.º 309º-A, n.º 1 do CVM (Política em matéria de conflitos de interesses).

- <sup>19</sup> A existência, no Banco, de uma Política de Conflitos de Interesses, e o respetivo conhecimento, satisfazem o disposto nos art.º 309º-B do CVM e art.º 309º-C do CVM.
- <sup>20</sup> Corresponde à transcrição, adaptada à sistematização desta Ordem de Serviço, do teor do art.º 304º, n.º 5 do CVM.
- <sup>21</sup> As alíneas a) a d) correspondem ao teor do art.º 309º do CVM.
- <sup>22</sup> Corresponde ao art.º 309º-E, n.º 1 do CVM.
- <sup>23</sup> Corresponde ao art.º 309º-F do CVM.
- <sup>24</sup> Os n.ºs 1 a 4 deste preceito correspondem ao art.º 248º do CVM, adaptado.
- <sup>25</sup> Os n.ºs 5, 6 e 7 deste preceito correspondem a parte do art.º 248º-B do CVM.
- <sup>26</sup> Corresponde à deliberação do CAE de 11 de junho de 2008.
- <sup>27</sup> Corresponde ao teor dos n.ºs 1 e 2 do art.º 310º do CVM.
- <sup>28</sup> Corresponde ao teor do art.º 311º do CVM.
- <sup>29</sup> Corresponde aos n.ºs 1, 2, 3, 4 e 7 do art.º 312º do CVM, adaptado.
- <sup>30</sup> Este preceito integra, e não preclude, a existência futura de um documento autónomo do Banco especificamente regulador da Política de Gestão de Reclamações.
- <sup>31</sup> Corresponde à agregação adaptada dos conteúdos do art.º 305º-E, n.ºs 1 e 2.
- <sup>32</sup> Corresponde no essencial à transcrição dos conteúdos do art.º 314º do CVM; consagra o princípio geral de que cabe aos Intermediários Financeiros avaliar o caráter adequado da operação que o Cliente pretende efetuar (*appropriateness*).
- <sup>33</sup> Este preceito da Ordem de Serviço corresponde no essencial à transcrição dos conteúdos do art.º 314º-D, n.ºs 1 e 2 do CVM. Há aqui lugar, por exceção, à exclusão da aplicação do princípio geral do art.º 314º do CVM, relativamente às ordens que, incidindo sobre quaisquer instrumentos financeiros não complexos, satisfaçam todos os demais requisitos referidos nas alíneas b, c) e d) do art.º 21º da Ordem de Serviço. Para estes casos específicos, não impende sobre o Banco o dever de avaliar o caráter adequado da operação que o Cliente pretende realizar.
- <sup>34</sup> Corresponde no essencial à transcrição dos conteúdos do art.º 314º-B do CVM.
- <sup>35</sup> Corresponde no essencial à transcrição dos conteúdos do art.º 314º-C do CVM.
- <sup>36</sup> As alíneas a) e b) do art.º 24º da Ordem de Serviço correspondem ao teor do art.º 325º do CVM.
- <sup>37</sup> Conforme documento do Banco denominado “Política de Execução de Ordens”.
- <sup>38</sup> Os n.ºs 1 a 4 do art.º 25º da Ordem de Serviço correspondem ao teor do art.º 326º do CVM; os n.ºs 5 e 6 integram o disposto no art.º 33º do Regulamento CMVM 2/2007.
- <sup>39</sup> Conforme entendimento constante do excerto do Preâmbulo da Instrução CMVM 2/2008, de 22 de setembro de 2008.
- <sup>40</sup> Nos termos dos n.ºs 1 e 3 da Instrução CMVM 2/2008, de 22 de setembro de 2008. As Instituições Financeiras mencionadas na referida Instrução são: BCP, BES, BANCO BPI, BANIF SGPS, FINIBANCO-HOLDING SGPS, BANCO SANTANDER, BANCO POPULAR ESPANOL, ESPÍRITO SANTO FINANCIAL GROUP.
- <sup>41</sup> Replica a alínea b) do n.º 3 do art.º 9º da versão do Código Deontológico do Banco datada de 21 de fevereiro de 2004 (OS20002).
- <sup>42</sup> Corresponde à reprodução adaptada do n.º 2 da Instrução CMVM 2/2008, de 22 de setembro de 2008.
- <sup>43</sup> Os n.ºs 1 a 6 do art.º 27º da Ordem de Serviço correspondem à reprodução, unificada e adaptada, dos art.ºs 327º e 327º-A do CVM, o n.º 7 reproduz o art.º 323º, n.º 3 do CVM.
- <sup>44</sup> Corresponde ao teor do art.º 328º do CVM.
- <sup>45</sup> Corresponde ao teor do art.º 328º-A do CVM.

- <sup>46</sup> Corresponde ao teor do art.º 328º-B do CVM.
- <sup>47</sup> Corresponde ao teor do art.º 329º do CVM.
- <sup>48</sup> Corresponde ao teor do art.º 330º do CVM.
- <sup>49</sup> Corresponde ao teor do art.º 331º do CVM.
- <sup>50</sup> Corresponde ao teor do art.º 332º do CVM.
- <sup>51</sup> O n.º 2 do art.º 34º da Ordem de Serviço aplica o regime resultante da aplicação do art.º 332º, n.º 2 CVM, que reenvia para o art.º 312º, n.º 7 do CVM.
- <sup>52</sup> Corresponde ao teor do art.º 333º do CVM.
- <sup>53</sup> Corresponde ao teor do art.º 334º do CVM.
- <sup>54</sup> Corresponde ao teor do art.º 323º do CVM.
- <sup>55</sup> Corresponde aos n.ºs 1, 3, 5, 8, 9 e 10 do art.º 306º do CVM.
- <sup>56</sup> Os n.ºs 1 e 2 correspondem ao teor parcial do art.º 321º do CVM.
- <sup>57</sup> O n.º 3 corresponde ao teor do art.º 321º-A, n.º 1 do CVM.
- <sup>58</sup> Corresponde aos n.ºs 1, 2 e 3 do art.º 294º do CVM.
- <sup>59</sup> Corresponde ao teor agregado dos art.ºs 335º e 336º do CVM.
- <sup>60</sup> Corresponde aos n.ºs 1 e 3 do art.º 337º do CVM.
- <sup>61</sup> Os n.ºs 1 e 2 do art.º 43º da Ordem de Serviço correspondem ao art.º 338º do CVM; o n.º 3 corresponde ao art.º 340º do CVM.
- <sup>62</sup> Corresponde ao art.º 339º do CVM.
- <sup>63</sup> Corresponde ao art.º 343º do CVM.
- <sup>64</sup> Corresponde aos art.ºs 346º e 347º do CVM.
- <sup>65</sup> Corresponde ao art.º 14º do Regulamento CMVM 2/2007.
- <sup>66</sup> Corresponde ao art.º 32º do Regulamento CMVM 2/2007.
- <sup>67</sup> Corresponde ao art.º 34º do Regulamento CMVM 2/2007.