

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| ENQUADRAMENTO..... | 3 |
| I. PARTE GERAL..... | 3 |
| Artigo 1º - Finalidade e âmbito | 3 |
| Artigo 2º - Fontes normativas de intermediação financeira..... | 4 |
| Artigo 3º - Atividades de intermediação financeira | 4 |
| Artigo 4º - Conteúdos funcionais..... | 5 |
| Artigo 5º - Instrumentos financeiros..... | 6 |
| Artigo 6º - Pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros (PRIIP)..... | 7 |
| II. ORGANIZAÇÃO INTERNA..... | 8 |
| Artigo 7º - Princípios gerais de controlo interno..... | 8 |
| Artigo 8º - Sistema de controlo interno | 9 |
| Artigo 9º - Segregação de funções | 10 |
| Artigo 10º - Meios informáticos | 10 |
| Artigo 11º - Meios humanos | 11 |
| Artigo 12º - Conflitos de interesses e realização de operações pessoais..... | 11 |
| Artigo 13º - Informação privilegiada..... | 12 |
| Artigo 14º - Operações por dirigentes em <i>closed periods</i> | 13 |
| III. DEFESA DO MERCADO E INFORMAÇÃO A INVESTIDORES | 14 |
| Artigo 15º - Intermediação excessiva..... | 14 |
| Artigo 16º - Defesa do mercado | 14 |
| Artigo 17º - Informação a investidores | 14 |
| Artigo 18º - Requisitos de prestação de informações corretas, claras e que não induzam em erro..... | 15 |
| IV. DOS CLIENTES E RESPETIVAS ORDENS | 16 |
| Artigo 19º - Tratamento de operações | 16 |
| Artigo 20º - Avaliação da operação (<i>appropriateness</i>) | 17 |
| Artigo 21º - Exclusão da avaliação da operação (Instrumentos financeiros não complexos) | 17 |
| Artigo 22º - Conteúdo da informação necessária | 18 |
| Artigo 23º - Origem da informação | 18 |
| Artigo 24º - Receção de ordens | 19 |
| Artigo 25º - Aceitação e recusa | 19 |
| Artigo 26º - Operações interditas | 19 |
| Artigo 27º - Forma e prazo de validade | 20 |

| | |
|---|----|
| Artigo 28º - Tratamento de ordens de clientes | 20 |
| Artigo 29º - Agregação e afetação de ordens | 21 |
| Artigo 30º - Agregação e afetação de transações realizadas por conta própria..... | 21 |
| Artigo 31º - Revogação e modificação..... | 21 |
| Artigo 32º - Execução nas melhores condições e Política de Execução de Ordens..... | 21 |
| Artigo 33º - Critérios da execução nas melhores condições..... | 23 |
| Artigo 34º - Tratamento das ordens dos clientes - Princípios gerais | 23 |
| Artigo 35º - Responsabilidade perante os ordenantes | 23 |
| Artigo 36º - Deveres de informação no âmbito da execução de ordens | 24 |
| Artigo 37º - Salvaguarda dos bens de Clientes | 24 |
| V. CONTRATOS DE INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA | 25 |
| Artigo 38º - Contratos com investidores não profissionais | 25 |
| Artigo 39º - Consultoria para investimento | 25 |
| Artigo 40º - Contrato de gestão de carteira | 27 |
| Artigo 41º - Assistência | 27 |
| Artigo 42º - Colocação e garantia de colocação | 27 |
| Artigo 43º - Tomada firme | 28 |
| Artigo 44º - Registo e depósito | 28 |
| Artigo 45º - Atuação como contraparte e conflitos de interesses..... | 28 |
| Artigo 46º - Contrato de concessão de crédito para investimento em instrumentos financeiros | 28 |
| Artigo 47º - Controlo de risco | 29 |
| VI - DISPOSIÇÕES FINAIS..... | 29 |

ENQUADRAMENTO

1. O “Exercício de Atividades de Intermediação Financeira” é regulado pelo Código dos Valores Mobiliários (Decreto-Lei n.º 486/99, de 13 de Novembro), pelo Regulamento CMVM n.º 2/2007 (“Exercício de Atividades de Intermediação Financeira”), com as alterações que lhe foram introduzidas pelos Regulamentos da CMVM n.ºs 3/2008, 3/2010, 2/2011, 3/2013, 12/2018, 6/2020, 9/2020 e 7/2022, e por outra legislação que eventualmente se referirá a respeito de tema concreto abordado nesta Ordem de Serviço.

A presente Ordem de Serviço (em diante também apenas OS), que constitui um documento síntese autonomizado e atualizado relativo ao exercício de atividades de intermediação financeira no Banco Comercial Português, S.A., no Banco ActivoBank, S.A e na INTERFUNDOS, S.A., qualquer um deles indistintamente referido nesta OS como “Banco”, define as regras e regula os procedimentos e demais práticas implementadas no Banco para o exercício de atividades de intermediação financeira, em conformidade com o disposto na legislação aplicável.

Através do cumprimento do preceituado nesta OS, o Banco assegura que os seus órgãos sociais, os seus Colaboradores, prestadores de serviços e entidades subcontratadas, todos a ela vinculados, atuam no estrito cumprimento da lei e dos regulamentos que lhes são aplicáveis, mantendo, por meio da publicação desta OS um repositório, permanentemente atualizado das políticas e dos procedimentos legal e regulamentarmente previstos, que fica disponível 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”^{1 e 2};

2. É entendimento do Banco que a exigência emergente do artigo 13º do Regulamento CMVM n.º 2/2007 pode ser cabalmente satisfeita sem que, no mesmo documento, tenham de ser enunciadas todas e cada uma das normas legais e regulamentares aplicáveis, 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 OS:

a) a transcrição e adaptação de preceitos do Código dos Valores Mobiliários, entre outras fontes legais e regulamentares, pela sua importância ou recorrência na atividade dos utilizadores;

b) a remissão para documentos extrínsecos à Ordem de Serviço, sejam outros documentos internos do Banco (ex.: Classificação Prévia de Clientes para Transação de Instrumentos Financeiros - DMIF), sejam normas legais ou regulamentares as quais, para auxílio do utilizador, constam em Documentos Relacionados;

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

I. PARTE GERAL

ARTIGO 1º - FINALIDADE E ÂMBITO

1. A presente OS visa regular o exercício da atividade de intermediação financeira no Banco Comercial Português, S.A., no Banco ActivoBank, S.A e na Interfundos - Sociedade Gestora de Organismos de Investimento Coletivo, S.A., qualquer um deles indistintamente referido nesta OS como “Banco”. A cada um destes destinatários caberá assegurar o cumprimento desta OS nas atividades de Intermediação Financeira que efetivamente desenvolve e que não são inteiramente coincidentes entre eles.

2. A presente OS aplica-se:

¹ Artigo 13.º do Regulamento CMVM n.º 2/2007: “O intermediário financeiro deve ter todas as políticas e procedimentos legal 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.”

² Conforme disposto no n.º 5 do artigo 304.º do Código dos Valores Mobiliários “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.”

- a) aos titulares dos órgãos sociais do Banco, aos Colaboradores deste, independentemente da função hierárquica ou natureza ou duração da respetiva relação laboral, afetos à atividade de intermediação financeira ou a funções operacionais que sejam essenciais a esta;
- b) aos contratos de prestação de serviços com terceiros ou entidades subcontratadas e seus respetivos Colaboradores que exerçam para o Banco quaisquer atividades mencionadas na alínea antecedente;
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.

ARTIGO 2º - FONTES NORMATIVAS DE INTERMEDIACÃO FINANCEIRA

São, em especial, fontes normativas com incidência na atividade de intermediação financeira do Banco as normas de natureza legal ou regulamentar aplicáveis, designadamente as enunciadas em “Legislação” nos Documentos Relacionados, no final da presente OS.

ARTIGO 3º - ATIVIDADES DE INTERMEDIACÃO FINANCEIRA³

1. São atividades de intermediação financeira:
- a) os serviços e atividades de investimento em instrumentos financeiros a que se refere o artigo 290.º do Código de Valores Mobiliários;
- b) os serviços auxiliares dos serviços e atividades de investimento a que se refere o artigo 291.º do Código de Valores Mobiliários;
- c) o exercício das funções de depositário de instituições de investimento coletivo.
2. Na presente data, o Banco⁴ encontra-se registado junto da CMVM⁵ como intermediário financeiro autorizado para o exercício das seguintes atividades:
- a) Assistência em oferta pública relativa a valores mobiliários;
- b) Colocação sem garantia;
- c) Concessão de crédito, incluindo o empréstimo de valores mobiliários, para a realização de operações sobre instrumentos financeiros em que intervém a entidade concedente de crédito;
- d) Consultoria sobre a estrutura de capital, a estratégia industrial e questões conexas, bem como sobre a fusão e a aquisição de empresas;
- e) Depositário de instituições de investimento coletivo;
- f) Execução de ordens por conta de outrem;
- g) Gestão de carteiras por conta de outrem⁶;
- h) Negociação por conta própria;
- i) Receção e a transmissão de ordens por conta de outrem;
- j) Serviços de câmbios e o aluguer de cofres-fortes ligados à prestação de serviços de investimento;
- k) Tomada firme e a colocação com garantia;
- l) Consultoria para investimento;
- m) Registo e depósito de instrumentos financeiros;
- n) Elaboração de estudos de investimento, análise financeira ou outras recomendações genéricas relacionadas com operações em instrumentos financeiros.

³ Nesta Ordem de Serviço, o n.º 1 do artigo 3.º replica, de forma adaptada, o preceito do CVM (artigo 289.º, n.º 1) que define atividades de Intermediação Financeira.

⁴ Não inclui Interfundos.

⁵ Conforme <https://www.cmvm.pt/> ver Sistema de difusão de informação > Intermediários financeiros > Banco Comercial Português S.A. > Informação disponível > Serviços autorizados e Sistema de difusão de informação > Intermediários financeiros > Banco ActivoBank S.A. > Informação disponível > Serviços autorizados.

⁶ Não aplicável ao Banco ActivoBank.

ARTIGO 4º - CONTEÚDOS FUNCIONAIS

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, nos termos do disposto na ordem de serviço “Concessão, acompanhamento e recuperação de crédito”;

i) gestão de carteiras por conta de outrem:

- registar as decisões de investimento e as ordens vinculativas dadas pelos clientes;
- registar as operações realizadas por conta dos clientes;

- aceder a fontes de *pricing* e recolher os preços dos ativos em carteira;
- 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 relativas a temas de intermediação financeira.

ARTIGO 5º - INSTRUMENTOS FINANCEIROS

1. São pela lei ⁷ qualificados como Instrumentos Financeiros:

a) os seguintes valores mobiliários:

- as ações;
- as obrigações;
- os títulos de participação;
- as unidades de participação em instituições de investimento coletivo;
- os *warrants* autónomos;
- 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;
- 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:

- valores mobiliários, divisas, taxas de juro ou de rendibilidades ou relativos a outros derivados, índices financeiros ou indicadores financeiros, com liquidação física ou financeira;
- 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;
- mercadorias, que possam ser objeto de liquidação física, desde que sejam transacionados em mercado regulamentado ou em sistemas de negociação multilateral ou organizado, com exceção dos produtos energéticos grossistas negociados em sistema de negociação organizado que só possam ser liquidados mediante entrega física, conforme definido em regulamentação e atos delegados da Diretiva 2014/65/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, ou, não se destinando a finalidade comercial, tenham características análogas às de outros instrumentos financeiros derivados nos termos da referida regulamentação e atos delegados;

⁷ Artigos 1.º e 2.º, n.º 1 do CVM.

f) quaisquer outros contratos derivados, nomeadamente os relativos a qualquer dos elementos indicados em regulamentação e atos delegados da Diretiva 2014/65/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, desde que tenham características análogas às de outros instrumentos financeiros derivados nos termos definidos na referida regulamentação e atos delegados;

g) licenças de emissão, nos termos e para os efeitos do Regulamento (UE) n.º 596/2014, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014, do Regulamento (UE) n.º 1031/2010, da Comissão de 12 de novembro de 2010 e da Diretiva 2014/65/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014.

2. Para além daqueles que o são de sua própria natureza, todos os Instrumentos Financeiros poderão ser considerados Instrumentos Financeiros Complexos, com exceção dos seguintes valores mobiliários, qualificados legalmente como Instrumentos Financeiros Não Complexos⁸:

- ações admitidas à negociação em mercado regulamentado ou equivalente, ou num sistema de negociação multilateral, com exceção de ações de organismos de investimento coletivo que não sejam harmonizados e ações que incorporam derivados;
- obrigações ou outras formas de dívida titularizada admitidas à negociação em mercado regulamentado ou num mercado equivalente ou num sistema de negociação multilateral, excluindo as que incorporam derivados ou uma estrutura que dificulte a compreensão dos riscos envolvidos;
- unidades de participação e ações em organismos de investimento coletivo em valores mobiliários harmonizados, excluindo organismos de investimento coletivo em valores mobiliários harmonizados estruturados conforme definidos na legislação da União Europeia;
- instrumentos do mercado monetário, excluindo os que incorporam derivados ou uma estrutura que dificulte a compreensão dos riscos envolvidos.

ARTIGO 6º - PACOTES DE PRODUTOS DE INVESTIMENTO DE RETALHO E DE PRODUTOS DE INVESTIMENTO COM BASE EM SEGUROS (PRIIP)

1. São designados PRIIP (*Packaged Retail and Insurance-based Investment Products*), os pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros.

Estes PRIIP abrangem todos os instrumentos que antes se designavam por produtos financeiros complexos mas não se confinam a eles.

Os PRIIP são produtos em que, independentemente da forma jurídica do investimento (que também pode consistir num produto de seguros), o montante a reembolsar (ou o valor no vencimento ou o resgate total ou parcial, no caso de seguros) ao investidor se encontra exposto a flutuações de mercado, designadamente devido à exposição a valores de referência ou ao desempenho de um ou mais ativos não diretamente adquiridos pelo investidor.

2. Os PRIIP têm de ser identificados como tal na informação prestada aos aforradores e investidores e nas mensagens publicitárias. Não é, porém, suficiente para a sua comercialização, a identificação de um produto de investimento como PRIIP, devendo ser disponibilizado ao investidor não profissional por quem lhe prestar consultoria ou diretamente pela entidade que aquele comercializa (quer seja um banco ou outra instituição financeira), um DIF (*Documento de Informação Fundamental*), que constitui um documento de informação pré-contratual autónomo, claramente diferenciado dos materiais de promoção comercial, não podendo conter referências cruzadas para estes e no qual são prestadas informações fundamentais para que os investidores não profissionais compreendam e comparem as principais características, os riscos e retornos e os custos dos produtos. A consulta do DIF não retira a importância de outros elementos informativos específicos de cada produto (por exemplo, Prospeto, Termos Finais, Condições Gerais e Especiais ou outros). A responsabilidade pela elaboração do DIF, bem como pela exatidão do respetivo conteúdo, é do produtor do respetivo PRIIP (que pode não coincidir com o respetivo comercializador). A disponibilização de PRIIP em território nacional depende da notificação e aprovação prévia do respetivo DIF à autoridade competente

⁸ Resulta do artigo 314.º-D, n.º 1, alínea a) e n.º 2, do artigo 1.º e do artigo 2.º, n.º 1 do CVM.

com, pelo menos, dois dias úteis de antecedência relativamente à data pretendida para a respetiva disponibilização, devendo a obrigação de notificação ser cumprida:

- a) pelo produtor quando este tenha sede ou estabelecimento em Portugal;
- b) pelo produtor ou pelo comercializador quando o primeiro não tenha sede ou estabelecimento em Portugal.

3. São, designadamente, PRIIP⁹:

- a) Depósitos estruturados;
- b) Produtos estruturados;
- c) Instrumentos derivados;
- d) Seguros ligados a fundos de investimento (*unit-linked*);
- e) Operações de capitalização cujo montante, global, da prestação do segurador, no vencimento ou no resgate, seja de alguma forma ditado pelas flutuações do mercado financeiro;
- f) Seguros e operações de capitalização com participação nos resultados (desde que estes sejam, ainda que parcialmente, resultados financeiros, portanto dependendo das flutuações dos mercados financeiros);
- g) organismos de investimento coletivo (OIC);
- h) fundos de titularização de créditos (FTC);
- i) fundos de investimento abertos negociados em bolsa que reproduzem índices de referência (*Exchange Traded Funds* - ETF);
- j) outros valores mobiliários representativos de dívida com possibilidade de reembolso abaixo do valor nominal por efeito da sua associação a outro produto ou evento, nomeadamente, *Notes*;
- k) produtos duais: produtos que compreendem a comercialização combinada de dois ou mais produtos financeiros, resultando da combinação de um produto com a designação e com características específicas e incidíveis em relação aos elementos que o compõem.

II. ORGANIZAÇÃO INTERNA

ARTIGO 7º - PRINCÍPIOS GERAIS DE CONTROLO INTERNO

1. Na sua específica aplicação à intermediação financeira, o sistema de controlo interno¹⁰, 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) o acompanhamento do caráter adequado e a eficácia das medidas tomadas para corrigir eventuais deficiências verificadas nas políticas, procedimentos, disposições, processos e mecanismos, incluindo quaisquer situações relacionadas com o seu incumprimento.

2. De forma a garantir o estabelecido nas alíneas a), b) e c) do ponto anterior, o sistema de controlo interno das entidades abrangidas por esta OS estabelece procedimentos internos que visam impedir ou reduzir a existência de conflitos de interesses e tem acesso à informação e meios humanos necessários para cumprir as suas funções.

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.

⁹ Como se indica, o elenco não é exaustivo.

¹⁰ Sobre este tema ver o documento Sistema de Controlo Interno / Internal Control System framework.

ARTIGO 8º - 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 vigente⁸, um sistema independente, adequado e objetivo de controlo interno;

b) relativamente às pessoas envolvidas no controlo interno¹¹:

i) assegura-lhes os meios e capacidade técnica adequados, designadamente desenvolvendo as necessárias ações de formação;

ii) assegura que as pessoas referidas no artigo 1.º, 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 ao sistema de 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, com o auxílio do *Compliance Office*.

4. São, entre outras, atribuições do *Compliance Office*¹² em matéria de intermediação financeira:

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

b) identificar e prevenir operações sobre instrumentos financeiros suspeitas de branqueamento de capitais, financiamento de terrorismo ou as subsumíveis ao n.º 3 do artigo 16.º (defesa do mercado);

c) informar imediatamente a Comissão Executiva (CE) de qualquer indício de violação de deveres consagrados no n.º 2 do artigo 305.º-A do CVM que tenham natureza grave ou muito grave;

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

e) elaborar e apresentar à CE e à Comissão da Auditoria (CAUD) num relatório, de periodicidade pelo menos anual, relato sobre o sistema de controlo do cumprimento, identificando os incumprimentos verificados e as medidas adotadas para corrigir eventuais deficiências;

f) elaborar as listas de pessoas com acesso a informação privilegiada nos termos da ordem de serviço “Abuso de Mercado” e exercer as demais competências relativas ao Abuso de Mercado nela previstas;

g) dar parecer sobre potenciais ou efetivas situações de conflitos de interesses ou Partes Relacionadas, nos termos da “Política para a Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses” e da “Política de Partes Relacionadas”.

5. São, entre outras, atribuições do *Risk Office*¹³ em matéria de intermediação financeira:

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 a adequação das medidas tomadas para corrigir eventuais deficiências;

¹¹ Nos termos do artigo 305.º-A do CVM.

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

¹³ Corresponde à transcrição, adaptada, do art.º n.º 305-B, n.º 1, do CVM.

c) prestar aconselhamento à CE e elaborar e apresentar a esta e à CAUD um relatório, de periodicidade pelo menos anual, relativo à gestão de riscos e às medidas adequadas para corrigir eventuais deficiências.

6. São nomeadamente atribuições da Direção de Auditoria¹⁴:

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 à CE e à CAUD um relatório, de periodicidade pelo menos anual, relativo a questões de auditoria, identificando as recomendações que foram seguidas.

ARTIGO 9º - SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES

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 respecificação das operações e da respetiva liquidação física e financeira.

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

a) criação 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.

3. 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.

4. 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.

ARTIGO 10º - 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. O Banco¹⁵ 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.

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

¹⁵ Conforme Secção II do Capítulo I do Título I-A do Regulamento CMVM n.º 2/2007.

ARTIGO 11º - MEIOS HUMANOS

1. O Banco¹⁶ 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, a qual, quando requerida, deve ser de imediato apresentada à CMVM.
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 sucursais, com ressalva das que prestam serviço em sucursais especializadas em investimento em instrumentos financeiros, nem em centros de atendimento telefónico.
4. A actualização a que se refere o nº 1 antecedente é efetuada mediante comunicação escrita ao Secretariado da Sociedade, 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.
5. O Banco adota uma política de gestão de recursos humanos coerente e harmoniosa com os objetivos legais e regulamentares cometidos às Instituições Financeiras em matéria de intermediação financeira.

ARTIGO 12º - CONFLITOS DE INTERESSES E REALIZAÇÃO DE OPERAÇÕES PESSOAIS

1. O Banco tem em vigor uma Política para a Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses, que consta da “Política para a Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses”, na qual se refletem as disposições do Código dos Valores Mobiliários e restante legislação aplicável em matéria de conflitos de interesses e realização de operações pessoais.
2. Na Política para a Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses estão consagrados os princípios gerais e regras que constam do art.º 309º e seguintes do Código dos Valores Mobiliários, bem como os requisitos previstos no art.º 34º do Regulamento Delegado (UE) 2017/565, designadamente:
 - a) Que o Banco está organizado de forma a identificar possíveis conflitos de interesses e atuar de modo a evitar ou a reduzir ao mínimo o risco da sua ocorrência;
 - b) Que em situação de conflito de interesses, o Banco assegura aos Clientes um tratamento transparente e equitativo, dando prevalência aos interesses dos Clientes, seja em relação aos seus próprios interesses ou de sociedades com as quais se encontra em relação de domínio ou de grupo, seja em relação aos interesses dos titulares dos seus órgãos sociais ou dos de agente vinculado e dos colaboradores de ambos, incluindo os causados pela aceitação de benefícios de terceiros ou pela própria remuneração do Banco e demais estruturas de incentivos;
 - c) Que adota medidas em matéria de transações pessoais a realizar por pessoas relevantes;
 - d) Que assegura que a remuneração e a avaliação dos seus colaboradores não conflituam com o seu dever de atuar no sentido da proteção dos legítimos interesses do Cliente, adotando, aplicando e revendo regularmente uma política de avaliação de desempenho e de remuneração dos seus colaboradores, que não conflitue com o dever de agir no interesse dos seus Clientes, incluindo, a atribuição de remuneração, a fixação de objetivos de vendas ou outras medidas que possam criar um incentivo à recomendação ou venda de um instrumento financeiro, quando outro corresponda melhor às necessidades do Cliente não profissional.
3. O Banco procede ao registo de atividades que possam originar conflitos de interesses, incluindo elaborando a lista de pessoas que tiveram acesso a informação privilegiada quando o Banco presta serviços relacionados com ofertas públicas ou outros de que resulte o conhecimento dessa informação.
4. Sempre que realiza operações para satisfazer ordens de clientes, o Banco coloca à disposição daqueles os instrumentos financeiros pelo mesmo preço por que os adquiriu.

¹⁶ Os n.ºs 1, 2 e 3 deste artigo correspondem aos lugares paralelos do art.º 5º do Regulamento CMVM n.º 2/2007.

5. O Banco estrutura a sua atividade, e assim também a que decorre da prestação de serviços de intermediação financeira, tendo presente o escrupuloso cumprimento de preceitos legais atinentes a atividades particularmente atreitas a conflitos de interesse.

ARTIGO 13º - INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA

1. De acordo com o Regulamento (UE) n.º 596/2014 (Regulamento do Abuso de Mercado), o Banco está obrigado a manter dispositivos, sistemas e procedimentos eficazes destinados a prevenir, detetar e combater o abuso de informação privilegiada, a transmissão ilícita de informação privilegiada, a manipulação de mercado (abuso de mercado), e a reportar à Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) este tipo de práticas, obrigações que o Banco cumpre e cuja aplicação se encontra maioritariamente plasmada na ordem de serviço “Abuso de mercado” que se encontra em vigor e para a qual se remete em tudo o que se não mostre regulado na presente OS relativamente ao tema.

A ordem de serviço “Abuso de mercado” procura também acolher os entendimentos das Autoridades de Supervisão nesta matéria: tanto as pronúncias da CMVM, como o *Questions and Answers on the Market Abuse Regulation (MAR)* da ESMA, ESMA70-145-111, Versão 17, de 25 de novembro de 2022.

2. Considera-se Informação Privilegiada toda a informação específica, precisa e confidencial que, não sendo pública, seja acedida por Colaboradores do Banco, órgãos de Administração, de fiscalização e Dirigentes do Banco, ou por partes com estes relacionadas, ou ainda por potenciais investidores no âmbito de sondagens de mercado, que caso se torne pública seja idónea para, direta ou indiretamente, influenciar de maneira sensível o preço de valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros cotados, e diga respeito, entre outros, a:

- a) À situação financeira do Banco ou resultados;
- b) À estratégia de desenvolvimento do negócio;
- c) Operação de emissão de valores mobiliários para o Banco, clientes do Banco ou potenciais clientes com títulos cotados em bolsa, ou integrados em grupos empresariais com títulos cotados em bolsa.
- d) Quaisquer outras situações que possam ser entendidas como cumprindo os requisitos de “informação privilegiada”.

3. Todas as pessoas com acesso a informação subsumível no artigo anterior estão sujeitas às seguintes proibições:

- a) Abuso de informação privilegiada;
- b) Transmissão ilícita de informação privilegiada;
- c) Manipulação de mercado;

e às seguintes obrigações:

- d) Dever de sigilo relativamente à informação;
- e) Transmissão da informação nos estritos termos da regulamentação nacional e comunitária.

4. Abuso e transmissão ilícita

4.1 Constitui Abuso de Informação Privilegiada a utilização de qualquer informação privilegiada para adquirir ou alienar, por sua conta ou de terceiro, direta ou indiretamente, instrumentos financeiros a que essa informação diga respeito, ou a alteração ou cancelamento de uma ordem relativa a um instrumento financeiro a que essa informação diga respeito, caso tal ordem tivesse sido colocada antes de a pessoa em causa dispor da informação privilegiada. Também recomendar ou induzir terceiro a fazê-lo, com base em informação privilegiada. É ainda abuso de informação privilegiada a utilização destas recomendações ou induções caso a pessoa que utiliza a recomendação ou indução saiba, ou deva saber, que esta se baseia em informação privilegiada.

4.2. Existe transmissão ilícita de informação privilegiada quando uma pessoa dispõe de informação privilegiada e a transmite a qualquer outra pessoa, exceto se essa transmissão ocorrer no exercício normal

da sua atividade, da sua profissão ou das suas funções. A transmissão subsequente de recomendações ou induções referidas no ponto 4.1. anterior, também constitui transmissão ilícita de informação privilegiada, caso a pessoa que transmite a recomendação ou indução saiba, ou devesse saber, que a mesma se baseava em informação privilegiada.

5. A Manipulação de Mercado engloba, entre outras atividades discriminadas na ordem de serviço “Abuso de mercado”, as seguintes:

- a) Realizar operações, colocar uma ordem, divulgar informações ou qualquer outra conduta que:
 - i) seja idónea para dar indicações falsas ou enganosas no que respeita à oferta, à procura ou ao preço de instrumentos financeiros, ou
 - ii) seja idónea para assegurar o preço de um instrumento financeiro a um nível anormal ou artificial;
 - iii) afete, ou seja, idónea para afetar, o preço de um instrumento financeiro, recorrendo a quaisquer formas de engano ou artifício;
 - iv) Transmitir informações falsas ou enganosas ou facultar dados falsos ou enganosos relativamente a um índice de referência, quando a pessoa que transmitiu a informação ou facultou os dados sabia ou devia saber que eram falsos ou enganosos, ou qualquer outra conduta que manipule o cálculo de um índice de referência.

6. O Banco assegura um controlo eficaz e contínuo, tanto ao nível individual como comparativo, de ordens e operações suscetíveis de constituir abuso de informação privilegiada ou manipulação de mercado, ou suas respetivas tentativas.

7. O Banco elabora uma “Lista de Pessoas com Acesso a Informação Privilegiada” nos termos do Regulamento (UE) n.º 596/2014, que mantém sempre atualizada e que integra todas as pessoas que àquela informação tenham acesso, de forma direta ou indireta, em virtude do exercício das suas funções ao serviço do Banco, independentemente do título a que se deve o acesso.

8. A inclusão de qualquer pessoa na Lista é precedida de notificação à mesma, obrigando o notificado a reconhecer e aceitar as obrigações legais e regulamentares, bem como as sanções aplicáveis em caso de abuso de informação privilegiada ou de transmissão ilícita de informação privilegiada.

9. Tendo o Banco acesso a informação privilegiada, torna-a pública o mais rápido possível, sem prejuízo dos casos de diferimento, a que se refere o n.º 11 infra.

10. O dever de divulgação de informação privilegiada abrange, igualmente, os casos de alterações à informação tornada pública em cumprimento do dever de divulgação, inclusivamente nos casos de informação deficientemente publicitada que, por não ser completa, verdadeira, clara e objetiva, deva ser objeto de uma retificação imediata.

11. A transmissão de informação privilegiada ou o seu diferimento em desconformidade com a lei aplicável é considerada ilícita e sujeita às sanções legal e disciplinarmente definidas.

12. Deixando a informação de poder influenciar de maneira sensível o preço de valores mobiliários ou outros instrumentos financeiros cotados, esta perde o estatuto de Informação Privilegiada, deixando o Banco de ter de a divulgar ou de notificar a CMVM, não obstante continuar obrigado a conservar as Listas de pessoas com acesso à Informação Privilegiada.

ARTIGO 14º - OPERAÇÕES POR DIRIGENTES EM *CLOSED PERIODS*

1. O processo completo, está vertido na Ordem de Serviço que regula o “Abuso de Mercado”.

2. Por deliberação da CE, é proibida, nos seguintes *closed periods*, e sem prejuízo da aplicação de quaisquer outras restrições que resultem da lei ou de decisão judicial, 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, seja por conta própria, seja por conta de terceiros, direta ou indiretamente nos seguintes períodos e para instrumentos específicos:

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 da CE e a data em que a referida informação é tornada pública, relativamente a instrumentos emitidos por qualquer entidade terceira (não integrada no Grupo).

3. O Banco pode autorizar operações por conta própria ou de terceiros nos *closed periods*, em circunstâncias excepcionais, como face a graves problemas financeiros, ou devido às características da negociação em causa nas operações realizadas no âmbito de um regime de participação ou de poupança dos trabalhadores, ou regimes de garantia ou de direito a ações, ou em operações com eles relacionadas, ou no caso de operações em que não existe alteração da titularidade do valor mobiliário relevante.

4. A avaliação destas circunstâncias, assim como o controlo do processo que pode levar à autorização daquelas operações, é encargo do Compliance Office, a quem o dirigente deve solicitar a autorização por escrito, devendo descrever a operação prevista, explicar em que medida é que se verifica a exceção do n.º 2 e demonstrar que a operação não pode ser executada noutro momento que não num *Closed Period*.

III. DEFESA DO MERCADO E INFORMAÇÃO A INVESTIDORES

ARTIGO 15º - INTERMEDIÇÃO EXCESSIVA

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 16º - DEFESA DO MERCADO

O Banco e respetivos Dirigentes e Colaboradores devem comportar-se com a maior probidade comercial, abstendo-se de participar em operações ou de praticar quaisquer atos, em seu nome ou por conta de Cliente, suscetíveis de pôr em risco a regularidade de funcionamento, a transparência e a credibilidade do mercado, analisando com especial cuidado e diligência as ordens, os atos e as transações que se possam reconduzir às operações proibidas nos artigos 8º a 16º do Regulamento (UE) n.º 596/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho de 16 de abril de 2014 (Regulamento do Abuso de Mercado) e no artigo 311º do CVM.

ARTIGO 17º - INFORMAÇÃO A INVESTIDORES

1. O Banco 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 todas as referidas nos artigos 312º e seguintes do CVM nos exatos termos ali definidos e, designadamente, as respeitantes:

a) ao Banco e aos serviços por si prestados;

b) à natureza de investidor não profissional, investidor profissional 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 Banco 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 será evitado o risco de os interesses dos clientes serem prejudicados;

d) aos instrumentos financeiros e às estratégias de investimento propostas, incluindo se o instrumento financeiro se destina a investidores profissionais ou não profissionais, tendo em conta o mercado-alvo identificado;

- e) aos riscos especiais envolvidos nas operações a realizar;
- f) à Política de Execução de Ordens de Clientes em produtos financeiros de poupança e investimento;
- 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.

2. A informação sobre o custo do serviço e do instrumento financeiro referida na alínea h) do n.º 1, abrange a informação relacionada com os serviços de investimento e os serviços auxiliares, nomeadamente os custos do serviço de consultoria para investimento, do instrumento financeiro recomendado ou vendido ao investidor e modo de pagamento, incluindo a terceiros, e deve agregar todos os custos e encargos que não resultem do risco de mercado subjacente ao instrumento ou serviço, podendo a informação ser dividida por categoria de custos a pedido do Cliente, devendo ser prestada periodicamente ao investidor, pelo menos anualmente, durante todo o período de duração do investimento.

3. Quando o serviço de investimento seja proposto ou prestado conjuntamente com outro serviço ou produto, como parte de um único pacote ou como condição para a prestação de um serviço ou aquisição de um produto (vendas cruzadas), o Banco informa o investidor sobre a possibilidade de adquirir os diferentes componentes em separado e apresenta informação separada sobre os custos e encargos inerentes a cada componente, e fornece uma descrição adequada dos diferentes componentes e do modo como a sua interação altera os riscos de cada um, caso os riscos decorrentes dos serviços prestados conjuntamente ou do pacote comercializado junto de um investidor não profissional sejam suscetíveis de ser diferentes dos riscos decorrentes de cada componente em separado.

4. O Banco informa os potenciais ou atuais clientes que sejam investidores não profissionais que podem optar pela prestação da informação em papel.

5. Caso um investidor não profissional solicite a entrega da informação em papel, o Banco prestá-la-á gratuitamente nesse suporte.

6. Quando o serviço for prestado através de um meio de comunicação à distância que não permita o fornecimento prévio das informações sobre os custos, o Banco pode prestá-las em formato eletrónico, ou em papel se o investidor não profissional o solicitar, sem atraso indevido após a execução da transação, desde que:

- a) O investidor o consinta; e
- b) O investidor possa diferir a execução da transação até receber essas informações.

7. O investidor pode ainda optar pela receção por telefone das informações sobre os custos, antes da execução da transação.

8. Na relação com investidores profissionais, a prestação da informação sobre os custos só é exigível quando o Banco lhes preste serviços de consultoria para investimento.

ARTIGO 18º - REQUISITOS DE PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES CORRETAS, CLARAS E QUE NÃO INDUZAM EM ERRO

1. O Banco assegura que todas as informações, incluindo comunicações comerciais, que transmite a clientes não profissionais ou profissionais efetivos ou potenciais ou que difunde de tal modo que seja provável que sejam recebidas por eles, satisfazem as condições previstas nos art.º 44º e 52 do Regulamento Delegado (UE) 2017/565, e nomeadamente as seguintes.

- a) As informações incluem a designação do Banco;
- b) As informações são exatas e dão sempre uma indicação correta e clara de quaisquer riscos relevantes ao referir quaisquer benefícios potenciais de um serviço de investimento ou de um instrumento financeiro;

- c) As informações utilizam um tamanho de letra na indicação dos riscos relevantes que seja pelo menos igual ao tamanho de letra predominante utilizado nas informações fornecidas, bem como uma composição gráfica que garanta que essa indicação seja bem visível;
- d) As informações são suficientes e apresentadas de tal modo que sejam suscetíveis de serem compreendidas por um elemento médio do grupo a que se dirigem ou por quem são suscetíveis de serem recebidas;
- e) As informações não ocultam, subestimam ou encobrem elementos, declarações ou avisos importantes;
- f) As informações são sempre apresentadas na mesma língua em todas as formas de informação e material comercial que são prestadas a cada Cliente, a menos que o Cliente tenha aceitado receber informações em mais do que uma língua;
- g) As informações são atualizadas e pertinentes para os meios de comunicação utilizados.

IV. DOS CLIENTES E RESPETIVAS 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 317.º e seguintes do CVM e da norma de procedimentos “Classificação prévia de Clientes para transacção de produtos e instrumentos financeiros”;
 - b) faz preceder a receção e processamento de ordens sobre instrumentos financeiros do cumprimento dos requisitos estipulados na norma de procedimentos “Classificação prévia de Clientes para transacção de produtos e instrumentos financeiros”;
 - 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 norma de procedimentos “Receção e Encaminhamento das Ordens sobre Valores Mobiliários”;
 - d) reconhece a importância dos contributos dos Clientes, nomeadamente dos Investidores não Profissionais, na contínua melhoria da atividade de intermediação financeira pelo Banco prestada, disponibilizando em permanência diferentes canais vocacionados para a célere, eficiente e transparente receção de reclamações por parte daqueles, através de:
 - Sucursais / Rede Comercial;
 - Telefone, Internet / Direção de Banca Direta (ordem de serviço “Direção de Banca Direta”);
 - Provedoria do Cliente (ordem de serviço “Provedoria do Cliente”).
 - e) assegura, relativamente às reclamações dos Investidores não Profissionais, que¹⁷:
 - 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;

¹⁷ Corresponde à agregação adaptada dos conteúdos do art.º 305º-E, n.º 1 e 2.

ii) dispõe de um sistema de procedimentos concretos organizado para a adequada apreciação das reclamações e respetiva resposta em prazo máximo definido que será comunicado logo na receção da reclamação (conforme norma de procedimentos “Gestão de Reclamações”);

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

ARTIGO 20º - AVALIAÇÃO DA OPERAÇÃO (APPROPRIATENESS) ¹⁸

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 pretendida pelo Cliente não lhe é adequada, adverti-lo-á por escrito, nos termos regulados na norma de procedimentos “Classificação prévia de Clientes para transação de produtos e instrumentos financeiros”.

3. No caso de o 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) ¹⁹

1. 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 com decisão de equivalência adotada pela Comissão Europeia, ou num sistema de negociação multilateral, com exceção de ações de organismos de investimento coletivo que não sejam harmonizados e ações que incorporam derivados;

ii) Obrigações ou outras formas de dívida titularizada admitidas à negociação em mercado regulamentado ou num mercado equivalente com decisão de equivalência adotada pela Comissão Europeia ou num sistema de negociação multilateral, excluindo as que incorporam derivados ou uma estrutura que dificulte a compreensão dos riscos envolvidos;

iii) Instrumentos do mercado monetário, excluindo os que incorporam derivados ou uma estrutura que dificulte a compreensão dos riscos envolvidos;

iv) Unidades de participação e ações em organismos de investimento coletivo em valores mobiliários harmonizados, excluindo organismos de investimento coletivo em valores mobiliários harmonizados estruturados conforme definidos na legislação da União Europeia;

v) Outros instrumentos financeiros não complexos, desde que cumpram os requisitos previstos na legislação da União Europeia;

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 que, por conseguinte, não beneficia da proteção correspondente a essa avaliação;

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

¹⁸ 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*).

¹⁹Corresponde no essencial ao art.º 314.º-D do CVM.

e) O Banco não conceda crédito, incluindo o empréstimo de valores mobiliários, para a realização de operações sobre instrumentos financeiros em que intervenha.

2. Não obstante o disposto no n.º 1 do presente artigo, que corresponde ao que a lei determina a esse respeito, o Banco, no interesse do Cliente, mesmo nos casos de prestação exclusiva dos serviços de receção e transmissão ou execução de ordens do Cliente, procede sempre à avaliação da operação (*appropriateness*) nos termos previstos no artigo anterior.

ARTIGO 22º - CONTEÚDO DA INFORMAÇÃO NECESSÁRIA

1. O Banco deve obter dos clientes efetivos ou potenciais as informações que forem necessárias para poder compreender os factos essenciais relacionados com o cliente e para que tenha uma base razoável, tendo devidamente em conta a natureza e o âmbito do serviço prestado, para poder considerar que a operação específica a recomendar ou a iniciar no decurso da prestação de um serviço de gestão de carteiras satisfaz os seguintes critérios:

a) Corresponde aos objetivos de investimento do cliente em questão, incluindo a tolerância do cliente ao risco e as suas eventuais preferências em matéria de sustentabilidade;

b) Permite ao cliente suportar financeiramente quaisquer riscos de investimento conexos, em coerência com os seus objetivos de investimento;

c) A sua natureza garante que o cliente dispõe da experiência e dos conhecimentos necessários para compreender os riscos envolvidos na operação ou na gestão da sua carteira.

2. A informação a obter pelo Banco junto do Cliente deve abranger, designadamente:

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;

d) a sua situação financeira e os objetivos do investimento a realizar, incluindo informação sobre o período durante o qual o Cliente pretende deter o investimento, as suas preferências relativamente à assunção do risco.

3. 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.

4. 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, incluindo os ativos líquidos, os seus investimentos e os seus ativos imobiliários, bem como os seus compromissos financeiros periódicos.

5. 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 - ORIGEM DA INFORMAÇÃO

1. 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.

2. Quando o Banco recebe 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.

3. Quando o Banco transmite 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 ORDENS²⁰

Logo que receba uma ordem para a realização de operações sobre instrumentos financeiros, o Banco verifica a legitimidade do ordenante e adota as providências que permitam, sem qualquer dúvida, estabelecer o momento da receção da ordem.²¹

ARTIGO 25º - ACEITAÇÃO E RECUSA²²

1. O Banco deve recusar uma ordem quando:

- a) o ordenante não lhe forneça todos os elementos necessários à sua boa execução, designadamente não faça prova da disponibilidade dos instrumentos financeiros a alienar e/ou não tenha promovido o bloqueio dos instrumentos financeiros a alienar, quando exigido;
- b) seja evidente que a operação contraria os interesses do ordenante, salvo se este confirmar a ordem por escrito;
- c) não esteja em condições de fornecer ao ordenante toda a informação exigida para a execução da ordem;
- d) o ordenante não preste a caução exigida por lei para a realização da operação;
- e) não seja permitido ao ordenante a aceitação de oferta pública.
- f) for ilícita ou impossível quanto ao seu objeto.

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

- 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 Banco;
- 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 ordenante.

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 INTERDITAS

1. Sem prejuízo de outras, o Banco recusa:

- a) operações a descoberto sobre Instituições Financeiras, 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

²⁰ Corresponde ao art.º 325º do CVM.

²¹ Sobre este tema ver a Política de Execução de Ordens do Banco Comercial Português.

²² Os n.ºs 1 a 4 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 n.º 2/2007.

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.

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.

ARTIGO 27º - FORMA E PRAZO DE VALIDADE²³

1. As ordens podem ser dadas oralmente ou por escrito.

2. As ordens dadas oralmente são reduzidas a escrito pelo Banco, enquanto recetor e, se presenciais, inscritas pelo ordenante. Se transmitidas por telefone são registadas em suporte fonográfico com observância dos termos do art.307º-B do CVM.

3. As ordens são válidas pelo prazo definido pelo ordenante, 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.

4. As ordens são válidas:

a) até ao fim do dia em que sejam dadas se o ordenante não definir prazo de validade;

b) se o ordenante definir prazo de validade, até ao respetivo termo, o qual não excederá o prazo máximo de 1 (um) mês, sem prejuízo da admissibilidade de um prazo superior, que poderá ser excecionalmente admitido pelo Banco caso resulte inequivocamente da declaração específica relevante.

Em qualquer caso o prazo de validade não pode exceder o prazo máximo de um ano contado do dia seguinte à data de receção da ordem pelo Banco.

5. 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.

6. A pedido do Cliente, o Banco prestar-lhe-á informação acerca do estado da ordem

ARTIGO 28º - TRATAMENTO DE ORDENS DE CLIENTES²⁴

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 ordenante.

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 prevalecentes no mercado o impossibilitarem ou se tal não permitir salvaguardar os interesses do Cliente;

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

5. Salvo instrução expressa em contrário do ordenante, as ordens com um preço limite especificado ou mais favorável e para um volume determinado relativas a ações admitidas à negociação em mercado

²³ Os n.ºs 1 a 6 correspondem à reprodução, unificada e adaptada, dos art.º 327º e 327º-A do CVM

²⁴ Corresponde ao teor do art.º 328º do CVM.

regulamentado, que não sejam imediatamente executáveis, devem ser divulgadas de forma facilmente acessível aos outros participantes no mercado, nos termos previstos na legislação da União Europeia. Este dever de divulgação pode ser cumprido através da transmissão da ordem a uma plataforma de negociação.

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 E AFETAÇÃO DE ORDENS²⁵

1. O Banco não deve realizar uma ordem de um Cliente ou uma transação realizada por conta própria agregada a uma ordem de outro Cliente, a menos se estiverem preenchidas as seguintes condições:

a) É pouco provável que a agregação de ordens e de transações redunde, em termos globais, num prejuízo para qualquer Cliente cuja ordem deva ser agregada;

b) É divulgado a todos os clientes cujas ordens devam ser agregadas que o efeito de agregação poder ser-lhes prejudicial, relativamente a uma ordem específica;

c) É estabelecida e efetivamente aplicada uma política de afetação de ordens que proporcione uma afetação correta das ordens e transações agregadas, incluindo o modo como o volume e o preço das ordens determinam as afetações e o tratamento das execuções parciais.

2. Sempre que o Banco procede à agregação de uma ordem com uma ou mais ordens de outros clientes e essa ordem agregada é executada parcialmente, o Banco afetará as transações correspondentes de acordo com a sua política de afetação de ordens.

ARTIGO 30º - AGREGAÇÃO E AFETAÇÃO DE TRANSAÇÕES REALIZADAS POR CONTA PRÓPRIA²⁶

1. Quando o Banco tenha procedido à agregação de transações realizadas por conta própria com uma ou mais ordens de clientes, não afetará as transações correspondentes de um modo que seja prejudicial para um cliente.

2. Sempre que procede à agregação da ordem de um cliente com uma transação realizada por conta própria e a ordem agregada é apenas parcialmente executada, o Banco afetará prioritariamente as transações correspondentes ao cliente. Porém, se puder demonstrar com base numa fundamentação razoável que, sem a combinação, não teria podido executar a ordem em condições tão vantajosas ou simplesmente não a teria podido executar, o Banco poderá afetar a transação realizada por conta própria de modo proporcional, em termos que respeitem a sua política de afetação de ordens.

ARTIGO 31º - REVOGAÇÃO E MODIFICAÇÃO²⁷

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 E POLÍTICA DE EXECUÇÃO DE ORDENS²⁸

1. As ordens são executadas nas condições e no momento indicados pelo ordenante.

2. Na falta de indicações específicas do ordenante, o Banco empregará 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.

²⁵ Corresponde ao teor do Art.º 68.º do Regulamento Delegado (UE) 2017/565 da Comissão de 25 de abril de 2016.

²⁶ Corresponde ao teor do Art.º 69.º do Regulamento Delegado (UE) 2017/565 da Comissão de 25 de abril de 2016.

²⁷ Corresponde ao teor do art.º 329º do CVM.

²⁸ Corresponde ao teor do art.º 330º do CVM.

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 de ordens, 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 são comunicadas ao Cliente antes da sua aplicação.
7. A execução de ordens de clientes fora de mercado regulamentado ou de sistema de negociação multilateral depende de consentimento expresso 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 de Ordens” que lhe foi transmitida.
9. O Banco avalia a respetiva política de execução de ordens, 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 de ordens.
10. As ordens podem ser executadas parcialmente, salvo indicação em contrário do ordenante.
11. Sempre que o Banco executa uma ordem por conta de um investidor não profissional, 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 organizada de negociação, as comissões de liquidação ou de compensação e quaisquer outras comissões pagas a terceiros envolvidos na execução da ordem.
- 12 - Nos casos em que a ordem possa ser executada em mais do que uma forma organizada de negociação, o Banco considera as comissões por si cobradas ao cliente e os demais custos de execução em cada forma organizada de negociação de modo a avaliar as melhores condições.
- 13 - O Banco não pode receber qualquer pagamento, desconto ou prestação não pecuniária pela execução de ordens numa determinada forma organizada de negociação que viole os deveres aplicáveis em matéria de conflitos de interesses, incluindo as regras sobre benefícios ilegítimos.
- 14 - O Banco informa o cliente do local em que a ordem foi executada.
- 15 - A informação periódica prevista nos números anteriores inclui informação sobre preços, custos, rapidez e probabilidade de execução para instrumentos específicos.
- 16 - O Banco divulga anualmente, até ao dia 30 de abril de cada ano por referência ao ano anterior:
 - a) As cinco formas organizadas de negociação mais utilizadas para executar ordens de clientes em termos de volume de transações no ano anterior, para cada categoria de instrumento financeiro; e
 - b) Informação sobre a qualidade de execução de ordens obtida, nos termos previstos na legislação da União Europeia.

ARTIGO 33º - CRITÉRIOS DA EXECUÇÃO NAS MELHORES CONDIÇÕES²⁹

1. Aquando da execução de ordens de clientes, o Banco terá em conta os seguintes critérios para efeitos de determinação da importância relativa dos fatores enunciados no n.º 2 do artigo precedente:

- a) As características do Cliente, incluindo a sua categorização como Cliente não profissional ou profissional;
- b) As características da ordem do cliente, incluindo nos casos em que a ordem envolve uma operação de financiamento através de valores mobiliários;
- c) As características dos instrumentos financeiros objeto dessa ordem;
- d) As características dos espaços ou das organizações de negociação para os quais a ordem pode ser dirigida.

Para efeitos da presente OS, entende-se por «espaço ou organização de negociação» um mercado regulamentado, um MTF (*Multilateral Trading Facility, i.e.*, sistema de negociação multilateral), um OTF (*Organised Trading Facility, i.e.*, sistema de negociação organizado), um internalizador sistemático, um criador de mercado ou outro prestador de liquidez ou uma entidade que desempenha num país terceiro funções semelhantes às desempenhadas por qualquer dos elementos precedentes.

2. O Banco satisfaz a obrigação de tomar todas as medidas suficientes para obter o melhor resultado possível para o cliente, na medida em que execute uma ordem ou um aspeto específico de uma ordem seguindo as instruções específicas do cliente relativamente à ordem ou ao aspeto específico dessa ordem.

3. O Banco não estrutura ou aplica as suas comissões de um modo que introduza uma discriminação injustificada entre espaços ou organizações de negociação.

4. Ao executar ordens ou ao tomar a decisão de negociar em produtos do mercado de balcão, incluindo produtos personalizados, o Banco controlará a equidade do preço proposto ao cliente através da recolha dos dados de mercado utilizados na estimativa do preço desse produto e, se possível, comparando-o com produtos semelhantes ou comparáveis.

ARTIGO 34º - TRATAMENTO DAS ORDENS DOS CLIENTES - PRINCÍPIOS GERAIS³⁰

1. O Banco assegurará as seguintes condições aquando da execução de ordens dos clientes:

- a) que as ordens executadas por conta de clientes sejam registadas e imputadas de forma rápida e rigorosa;
- b) que as ordens de clientes comparáveis sejam executadas de modo sequencial e com celeridade, salvo se as características da ordem ou as condições prevalecentes no mercado tornarem tal impraticável ou se a salvaguarda dos interesses do cliente exigir um procedimento alternativo;
- c) que os clientes não profissionais sejam informados sobre qualquer dificuldade relevante para a execução adequada das ordens, sem demora, assim que fique ciente dessa dificuldade.

2. Sempre que o Banco é responsável pelo acompanhamento ou realização da liquidação de uma ordem já executada, tomará todas as medidas razoáveis para assegurar que eventuais instrumentos financeiros ou fundos dos clientes recebidos no quadro da liquidação dessa ordem sejam inscritos na conta do cliente adequado, de uma forma célere e correta.

3. O Banco não utilizará ilicitamente as informações respeitantes às ordens pendentes de clientes e tomará todas as medidas razoáveis para impedir a utilização ilícita dessas informações por qualquer uma das suas pessoas relevantes.

ARTIGO 35º - RESPONSABILIDADE PERANTE OS ORDENANTES³¹

1. O Banco responde perante os seus ordenantes:

- a) pela entrega dos instrumentos financeiros adquiridos e pelo pagamento do preço dos instrumentos financeiros alienados;

²⁹ Corresponde ao teor do Art.º 64.º do Regulamento Delegado (UE) 2017/565 da Comissão de 25 de abril de 2016.

³⁰ Corresponde ao teor do Art.º 67.º do Regulamento Delegado (UE) 2017/565 da Comissão de 25 de abril de 2016.

³¹ Corresponde ao teor do art.º 334º do CVM.

- 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 ou organizado.

ARTIGO 36º - DEVERES DE INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA EXECUÇÃO DE ORDENS

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

- a) informará o Cliente por escrito sobre a execução daquela;
- b) no caso de Investidor Não Profissional, enviará 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 n.º 4 do artigo 59º do Regulamento Delegado (UE) n.º 2017/565.

ARTIGO 37º - SALVAGUARDA DOS BENS DE CLIENTES

1. Em todos os atos³² que pratique, assim como nos registos contabilísticos e de operações, o Banco assegurará 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 artigo 306º-B do CVM.

3. Para efeitos dos números anteriores, o Banco:

- a) conserva 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) mantém 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, bem como em formato que permita a sua utilização para efeitos de auditoria;
- c) realiza, 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) toma 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 Banco, através de contas abertas em nome dos clientes ou em nome do Banco com menção de serem contas de clientes, ou através de medidas equivalentes que garantam o mesmo nível de proteção;
- e) toma as medidas necessárias para garantir que o dinheiro dos clientes seja detido numa conta ou em contas abertas em nome dos clientes ou em nome do Banco com menção de serem contas de clientes, identificadas separadamente face a quaisquer contas utilizadas para deter dinheiro do Banco, e

³² Corresponde aos n.ºs 1, 3, 5, 8, 9 e 10 do art.º 306º do CVM.

f) adota 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 estas 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 da ocorrência.

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.

7. O Banco disponibiliza de imediato todos os documentos e informações relativos a bens de clientes a pedido da CMVM ou de administradores de insolvência e autoridades de resolução.

V. CONTRATOS DE INTERMEDIACÃO FINANCEIRA

ARTIGO 38º - CONTRATOS COM INVESTIDORES NÃO PROFISSIONAIS

1. Os contratos de intermediação financeira³³ 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 revestem a forma escrita e a nulidade por inobservância de forma dos contratos celebrados com investidores não profissionais só pode ser invocada por estes.

2. Os contratos de intermediação financeira podem ser celebrados com base em cláusulas gerais. Aos contratos de intermediação financeira é aplicável o regime das cláusulas contratuais gerais, sendo para esse efeito os investidores não qualificados equiparados a consumidores.

3. Os contratos de intermediação financeira celebrados com investidores não profissionais contêm, pelo menos³⁴:

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

b) indicação de que o Banco 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.

ARTIGO 39º - CONSULTORIA PARA INVESTIMENTO³⁵

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 Banco 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.

³³ Os n.ºs 1 e 2 correspondem ao teor parcial do art.º 321º do CVM.

³⁴ Conforme consagrado no artigo 321º-A, n.º 1 do CVM.

³⁵ Art.º 294º do CVM e 52º do Regulamento Delegado UE 2017/565.

3. Uma recomendação não constitui um aconselhamento personalizado, caso seja emitida exclusivamente ao público.
4. O Banco, atualmente, não presta serviços de consultoria para investimento independente. Caso venha a prestar, o Banco:
- a) Avaliará uma gama suficientemente diversificada de instrumentos financeiros disponíveis no mercado quanto ao tipo e aos emitentes ou distribuidores, de modo a garantir que os objetivos de investimento do Cliente são adequadamente satisfeitos, nos termos da legislação da União Europeia;
 - b) Não poderá limitar-se a instrumentos financeiros emitidos ou comercializados:
 - i) Pelo próprio Banco ou por entidade com a qual esteja em relação de domínio ou de grupo, ou em que uma das entidades detenha, direta ou indiretamente, participações no capital da outra correspondentes a pelo menos 20 % dos direitos de voto ou do capital;
 - ii) Por outras entidades com as quais o Banco tem estreitas relações jurídicas ou económicas, tais como relações contratuais, suscetíveis de colocar em risco a independência do serviço de consultoria prestado.
 - c) Exercerá a atividade de consultoria para investimento independente de forma segregada de outros serviços de consultoria prestados, nos termos da legislação da União Europeia.
5. O Banco informa de forma clara e concisa se e por que razão a consultoria para investimento se qualifica como independente ou não independente e o tipo e natureza das restrições aplicáveis, incluindo, quando presta serviços de consultoria para investimento numa base independente, a proibição de receber e manter incentivos.
6. Sempre que seja oferecida ou prestada consultoria a um mesmo cliente numa base independente e não independente, o Banco explicará o âmbito de ambos os serviços, para permitir que os investidores compreendam as diferenças entre ambos, e não se apresentará como consultor para investimento independente para a atividade global. O Banco não dará destaque indevido aos seus serviços de consultoria para investimento numa base independente em relação aos serviços de consultoria para investimento numa base não independente nas suas comunicações com os clientes.
7. Quando prestar serviços de consultoria para investimento numa base independente ou não independente, o Banco explicará ao Cliente a gama de instrumentos financeiros que podem ser recomendados, incluindo a relação que eventualmente tem com os emitentes ou fornecedores desses instrumentos.
8. E fornecerá uma descrição dos tipos de instrumentos financeiros em causa, a gama de instrumentos financeiros e os fornecedores analisados por cada tipo de instrumento em conformidade com o âmbito do serviço, e, aquando da prestação de consultoria numa base independente, do modo como o serviço prestado satisfaz as condições exigidas para a prestação de serviços de consultoria para investimento numa base independente e os fatores tomados em consideração no processo de seleção utilizado pelo Banco para recomendar instrumentos financeiros, tais como os riscos, os custos e a complexidade dos mesmo instrumentos.
9. Quando prestar serviços de consultoria para investimento numa base independente, a gama de instrumentos financeiros avaliados pelo Banco inclui os seus próprios instrumentos financeiros ou os instrumentos financeiros emitidos ou fornecidos por entidades com relações estreitas ou quaisquer outras relações jurídicas ou económicas estreitas com o Banco, assim como outros instrumentos financeiros emitidos ou fornecidos por entidades que não estão ligadas ou relacionadas com o Banco. O Banco fará a distinção, para cada tipo de instrumento financeiro, da gama de instrumentos financeiros emitidos ou fornecidos por entidades que não tenham qualquer relação consigo.
10. Quando o Banco facultar ao investidor não profissional uma avaliação periódica da adequação das recomendações nos termos do artigo 54.º, n.º 12 do Regulamento Delegado UE 2017/565, divulgará os seguintes elementos:
- a) A frequência e o alcance da avaliação periódica da adequação e, se for caso disso, as condições que desencadeiam esta avaliação;
 - b) Em que medida as informações previamente recolhidas serão objeto de reavaliação;

c) A forma como uma recomendação atualizada será comunicada ao cliente.

11. Quando prestar serviços de consultoria para investimento numa base independente, o Banco definirá e aplicará um processo de seleção para avaliar e comparar uma gama suficiente de instrumentos financeiros disponíveis que incluirá os seguintes elementos:

a) O número e a variedade de instrumentos financeiros em questão são proporcionais ao alcance dos serviços de consultoria para investimento independente oferecidos;

b) O número e a variedade de instrumentos financeiros em questão são devidamente representativos dos instrumentos financeiros disponíveis no mercado;

c) A quantidade de instrumentos financeiros emitidos pelo Banco ou por entidades intimamente ligadas com ele é proporcional ao montante total dos instrumentos financeiros em questão;

d) Os critérios de seleção dos diferentes instrumentos financeiros incluirão todos os aspetos relevantes, tais como os riscos, os custos e a complexidade, bem como as características dos clientes do Banco, e assegurar que a seleção dos instrumentos que podem ser recomendados não seja tendenciosa.

Sempre que esta comparação não seja possível devido ao âmbito específico do serviço prestado, o Banco não se apresentará como independente.

12. Os princípios orientadores, processos e competências na prestação do serviço de Consultoria para Investimento em base não independente, que o Banco presta através da rede *Private Banking*, estão desenvolvidos na ordem de serviço “Consultoria para Investimento Não Independente - Private Banking”.

ARTIGO 40º - CONTRATO DE GESTÃO DE CARTEIRA

1. Pelo contrato de gestão³⁶ 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.

4. O disposto nos números anteriores aplica-se à gestão de instrumentos financeiros, ainda que a carteira integre bens de outra natureza.

ARTIGO 41º - ASSISTÊNCIA³⁷

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, aconselhará o oferente sobre os termos da oferta, nomeadamente no que se refere ao calendário e ao preço, e assegurará o respeito pelos preceitos legais e regulamentares, em especial quanto à qualidade da informação transmitida.

ARTIGO 42º - COLOCAÇÃO E GARANTIA DE COLOCAÇÃO³⁸

1. Pelo contrato 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.

³⁶ Corresponde ao teor agregado dos artigos 335º e 336º do CVM.

³⁷ Corresponde aos n.ºs 1 e 3 do art.º 337º do CVM.

³⁸ Os n.ºs 1 e 2 deste artigo correspondem ao art.º 338º do CVM e o n.º 3 corresponde ao art.º 340º do CVM.

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.

4. O Banco assegurará todas as obrigações, designadamente em matéria de informação e conflitos de interesses, previstas nos artigos 38º a 40º do Regulamento Delegado UE 2017/565.

ARTIGO 43º - TOMADA FIRME³⁹

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, transferindo para os adquirentes finais todos os direitos de conteúdo patrimonial inerentes aos valores mobiliários que se tenham constituído após a data da tomada firme.

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

3. O Banco assegura todas as obrigações, designadamente em matéria de informação e conflitos de interesses, previstas nos artigos 38º e 39º do Regulamento Delegado UE 2017/565.

ARTIGO 44º - REGISTO E DEPÓSITO⁴⁰

O Banco pode celebrar contratos de registo e depósito de valores mobiliários, explicitando, nos termos da lei, o regime relativo ao exercício dos direitos inerentes aos instrumentos financeiros registados e depositados.

ARTIGO 45º - ATUAÇÃO COMO CONTRAPARTE E CONFLITOS DE INTERESSES⁴¹

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 Profissional ou as operações devam ser executadas em mercado regulamentado, através de sistemas centralizados de negociação.

3. O Banco abster-se-á 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 46º - CONTRATO DE CONCESSÃO DE CRÉDITO PARA INVESTIMENTO EM INSTRUMENTOS FINANCEIROS⁴²

1. Para além dos elementos supra elencados relativamente à prestação de informações, bem como, do disposto no artigo 321.º-A do Código dos Valores Mobiliários, os contratos de concessão de crédito,

³⁹ Corresponde ao art.º 339º do CVM.

⁴⁰ Corresponde ao art.º 343º do CVM.

⁴¹ Corresponde aos art.º 346º e 347º do CVM.

⁴² Corresponde ao art.º 32º do Regulamento CMVM 2/2007.

celebrados com investidores não profissionais, para investimento em instrumentos financeiros devem respeitar as regras definidas na ordem de serviço “Concessão, acompanhamento e recuperação de crédito” e conter, 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 gerirá 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, a mesma é imediatamente comunicada ao Cliente, bem como a data a partir da qual tal revisão entra em vigor.

ARTIGO 47º - CONTROLO DE RISCO⁴³

O Banco, quando possa conceder crédito para investimento em instrumentos financeiros ou aceitar 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 FINAIS

A presente Política, deverá ser revista, pelo menos uma vez por ano, de forma a garantir a atualidade dos procedimentos e controlos de risco existentes e definidos por nova regulamentação ou quando houver alteração significativa da regulamentação.

A nova versão será divulgada e disponibilizada a todos os colaboradores cujas funções são relevantes para a atividade.

⁴³ Corresponde ao art.º 34º do Regulamento CMVM 2/2007.