

banco**ctt**

Intermediação Financeira

GUIA PARA O INVESTIDOR

Índice

1. Informação sobre o Banco	4
2. Procedimentos aplicáveis na relação com o Cliente	6
2.1. Categorização de Clientes/ Natureza do Investidor	6
2.2 Alteração de Categoria de Cliente	7
2.2.1. Solicitação de Alteração de Categoria de Cliente Profissional.....	8
2.2.2. Solicitação de Alteração de Categoria de Cliente Não Profissional	8
3. Glossário de Investimentos	10
4. Política de Execução de Ordens	15
4.1. Aceitação e recusa de execução de ordens	15
4.2. Informação em relação à execução de ordens	16
4.3. Princípios gerais de tratamento de ordens dos clientes	18
4.4. Forma e prazo de validade da ordem.....	18
4.5. Execução de Ordens de Clientes	19
4.6. Agregação e Afetação de Ordens	20
4.7. Revogação e Modificação	20
4.8. Execução de Ordens nas Melhores Condições	20
4.9. Critérios da Execução Nas Melhores Condições	22
4.10. Responsabilidade Perante os Ordenantes	23
5. Política de Conflitos de Interesse	24
5.1. Segregação de funções	25
5.2. Identificação de situações de conflitos de interesses	25
5.3. Divulgação aos clientes de potenciais situações de conflitos de interesse	26
5.4. Informação Privilegiada	27
5.5. Exemplos de situações potencialmente geradoras de conflitos de interesses	27
5.6. Medidas de Prevenção a adotar pelo Banco CTT	28
Separação de funções potencialmente conflitantes	28
Exercício da atividade bancária presencial do Banco CTT através da Rede de Loja.....	28
Estabelecimento de barreiras ao livre acesso à informação.....	29
Políticas de remuneração e de avaliação.....	29
Transparência e lealdade para com o Cliente	29
5.7. Deveres de conduta na relação com o Cliente	30

5.8. Registo de situações de conflitos de interesses	31
6. Política de Gestão de Reclamações	32
6.1. Informação que deve constar da reclamação	33
6.2. Casos de não admissão de reclamações	34
6.3. Prazos a observar na gestão das reclamações	34
6.4. Resolução alternativa de litígios	36
7. Preçário Valores Mobiliários	37
8. Informação sobre custos e encargos	39
9. Questionário Perfil de Investidor Banco CTT	40
9.1. Avaliação da Adequação	40
9.2. Definição do perfil do Cliente	42
10. Proteção de ativos	49
11. Política de Salvaguarda de Bens dos Clientes na Intermediação Financeira	51
11.1. Política de Salvaguarda de Bens de Terceiros	51
11.2. Entidade Custodiante	52
11.2.a) Segmentação de Locais e Estruturas de Negociação	53
11.3. Utilização de instrumentos financeiros dos Clientes	54
11.4. Movimentação de contas dos Clientes	55
12. Considerações Finais	57
13. Revisão	58

1. Informação sobre o Banco

O Banco CTT, S.A., é um intermediário Financeiro com sede social na Praça Duque de Saldanha, nº1 – Piso 3, 1050-094, Lisboa, que se encontra registado sob o n.º 114 na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), com sede na Rua Laura Alves, n.º 4, 1050-138 Lisboa (cmvm@cmvm.pt, telefone: 21 3177000), e junto do Banco de Portugal com o n.º 193 (www.bportugal.pt - Rua do Ouro, 27, 1100-150 Lisboa).

No âmbito do exercício da atividade de intermediação financeira, o Banco CTT está autorizado à prestação dos seguintes serviços:

- Receção e transmissão de ordens por conta de outrem (desde 24/10/2024);
- Execução de ordens por conta de outrem (desde 24/10/2024);
- Colocação sem garantia (desde 24/10/2024);
- Registo e depósito de instrumentos financeiros, bem como os serviços relacionados com a sua guarda, como a gestão de tesouraria ou de garantias (desde 24/10/2024).

A abertura de uma conta junto do Banco CTT não é um contrato de aconselhamento ou de gestão da carteira do cliente.

O cliente poderá contactar o Banco CTT através da Linha de Apoio Banco CTT (telefone 212 697 144, chamada para a rede fixa nacional disponível 24 horas/dia, todos os dias do ano), do nosso site www.bancoctt.pt/home/form-contacto (formulário online) ou do Homebanking (disponível 24 horas/dia, todos os dias do ano);

O cliente poderá utilizar, na sua relação com o Banco CTT, os canais presenciais (Lojas Banco CTT) e não presenciais (Serviço Homebanking, Linha de Apoio Banco CTT e canais digitais). Contudo, para o envio e receção de ordens, atualmente, encontra-se apenas disponível a utilização do canal presencial, estando disponível em algumas lojas selecionadas, cujas localizações poderão ser consultadas no nosso site. Toda a documentação e comunicação será disponibilizada aos clientes na língua portuguesa.

As comunicações e documentação enviadas pelo Banco CTT ao cliente são redigidas em português, sem prejuízo de se convencionar com o cliente a possibilidade de alguns documentos serem redigidos em inglês.

No desempenho dos serviços associados à atividade de intermediação financeira, o Banco CTT envia aos seus clientes os seguintes documentos:

- i) Emissão de extrato mensal de Instrumentos Financeiros com informação sobre posições e movimentos;
- ii) Notas de execução – compras, vendas, transferências e eventos (alterações significativas com incidência nas informações prestadas, que sejam importantes para o serviço que a empresa presta a esse cliente);
- iii) Extrato anual sobre custos e encargos.

2. Procedimentos aplicáveis na relação com o Cliente

2.1. Categorização de Clientes/ Natureza do Investidor

Antes de iniciar a prestação dos serviços, o Banco CTT analisa os conhecimentos e experiência do Cliente em matéria de investimento e a capacidade para assumir riscos, procedendo à sua graduação numa das seguintes categorias:

- i. Categoria Investidor Profissional (doravante “**Cliente Profissional**”);
- ii. Categoria de Investidor Não Profissional (doravante “**Cliente Não Profissional**”).

As diferentes categorias de classificação de Clientes pretendem refletir o nível de conhecimentos e experiência em mercados financeiros e a capacidade para assumir os riscos decorrentes das decisões de investimento dos investidores, com o objetivo de adaptar a proteção que é conferida a cada categoria de Clientes.

O Banco CTT deverá informar os Clientes sobre (i) a classificação atribuída; (ii) a faculdade de optar por uma categorização diferente; e (iii) as respetivas implicações no grau de proteção que lhe é conferido em cada categoria, sendo que investidores não profissionais têm maior proteção devido à sua menor experiência, enquanto que investidores profissionais têm uma proteção reduzida, refletindo a sua maior autonomia e capacidade de assumir riscos.

- **Cliente Profissional**

Podem ser qualificados como Investidores Profissionais os seguintes Clientes:

- i. Entidades que negociem em instrumentos financeiros sobre mercadorias;
- ii. As pessoas coletivas cuja dimensão, de acordo com as últimas contas individuais, satisfaça dois dos seguintes critérios:
 - a. Capital próprio de 2 (dois) milhões de euros;
 - b. Ativo total de 20 (vinte) milhões de euros; ou
 - c. Volume de negócios líquido de 40 (quarenta) milhões de euros.
- iii. Governo e organismos públicos de âmbito regional;
- iv. Contrapartes elegíveis que solicitem esta classificação; e
- v. Clientes Não Profissionais que solicitem tal tratamento.

A CMVM pode vir a qualificar como Investidores Profissionais outras entidades dotadas de uma especial competência e experiência relativas a instrumentos financeiros, nomeadamente, emitentes de valores mobiliários, definindo os indicadores económico-financeiros que permitem essa qualificação.

Caso o Banco CTT tome conhecimento que um cliente que tenha solicitado tratamento como investidor profissional tenha deixado de informar sobre qualquer alteração suscetível de afetar os pressupostos que conduziram à sua qualificação, o cliente será informado que, se não comprovar a manutenção dos requisitos, dentro do prazo por aquele determinado, é tratado como investidor não profissional.

- **Cliente Não Profissional**

O Banco CTT qualificará e tratará, por defeito, todos os Clientes como Cliente Não Profissional. Deverão ser qualificados e tratados como Cliente Não Profissional todos aqueles Clientes que não preencham os requisitos dispostos nas duas categorias anteriores, e que consistem, nomeadamente, nos seguintes:

- i. Pessoas singulares;
- ii. Pequenas e médias empresas que não preencham dois dos requisitos suprarreferidos;
- iii. Administração local; e
- iv. Contrapartes Elegíveis e/ou Clientes Profissionais que expressamente tenham solicitado esta classificação.

Nesta categoria incluem-se os clientes com níveis baixos de conhecimentos e experiência em matéria de investimento, circunstância essa que os impede de avaliar corretamente as decisões de investimento e os riscos que estas comportam.

Esta categoria é a que confere um maior grau de proteção, e corresponde à categoria residual, isto é, sempre que os clientes não integram uma das categorias seguintes, devem ser classificados como investidores não profissionais.

2.2 Alteração de Categoria de Cliente

O Banco CTT pode, por sua iniciativa, tratar qualquer Cliente Profissional como Cliente Não Profissional..

Adicionalmente, é atribuída a faculdade de os Clientes solicitarem a alteração da sua classificação nos termos que de seguida se descrevem.

Em qualquer caso, o Banco CTT comunicará por escrito ao Cliente a nova classificação atribuída ou a rejeição da classificação solicitada.

2.2.1. Solicitação de Alteração de Categoria de Cliente Profissional

Um Cliente Profissional poderá solicitar o tratamento como Cliente Não Profissional, dependendo o mesmo de acordo escrito a celebrar entre o Banco CTT e o Cliente que o haja requerido. O acordo escrito deverá precisar, de forma clara, o seu âmbito, especificando o serviço, os instrumentos financeiros e as operações a que se aplica. Na ausência de tais indicações, o acordo produz efeitos sobre todos os serviços, instrumentos financeiros e operações contratadas. O Cliente pode denunciar o acordo a todo o tempo, mediante declaração escrita a remeter ao Banco CTT.

2.2.2. Solicitação de Alteração de Categoria de Cliente Não Profissional

O cliente classificado como investidor não profissional pode, a todo o tempo, solicitar a alteração para a categoria de investidor profissional. O cliente deve solicitar o pedido de alteração de categoria por escrito, identificando os serviços, operações e/ou instrumentos financeiros para os quais requer essa alteração desde que sejam respeitados os critérios e procedimentos relevantes, designadamente, caso uma avaliação adequada da competência, experiência e conhecimento do Cliente dê garantias razoáveis de que o Cliente tem capacidade para tomar decisões de investimento e para compreender os riscos incorridos.

Na sequência de um pedido de alteração de classificação atribuída, o Banco CTT procede à avaliação dos conhecimentos e experiência do cliente que solicite a alteração de categoria, de forma a garantir que o cliente tem a capacidade para tomar as suas próprias decisões de investimento e para avaliar os riscos envolvidos, devendo ser ponderada a natureza dos serviços, instrumentos financeiros e operações contratados.

Para o efeito, o cliente que integra a categoria de investidor não profissional tem de preencher, pelo menos, dois dos seguintes requisitos:

- i. Ter efetuado operações com um volume significativo no mercado relevante, com uma frequência média de 10 operações por trimestre, durante os últimos quatro trimestres;
- ii. Dispor de uma carteira de instrumentos financeiros, incluindo também depósitos em numerário, que exceda (euro) 500 000;

- iii. Prestar ou ter prestado funções no setor financeiro, durante, pelo menos, um ano, em cargo que exija conhecimento dos serviços ou operações em causa (relativamente a pessoas coletivas, este requisito é aferido pelo responsável pelas atividades de investimento).

Realizada a avaliação, o Banco CTT informa o cliente, por escrito, do deferimento ou indeferimento do pedido. Caso não se encontrem preenchidos os requisitos mencionados, o Banco CTT deverá indeferir o pedido, comunicando a sua decisão ao cliente.

Caso o pedido tenha sido deferido, o Banco CTT informa o cliente, por escrito, pelo menos do seguinte:

- i. Das consequências que resultam da alteração de categoria, deixando claro de que implica uma redução na proteção conferida por inerência da sua classificação como Cliente Não Profissional.
- ii. Que deve responder à comunicação dirigida pelo Banco CTT, confirmando ter conhecimento e aceitar as consequências que decorrem das consequências de alteração da sua classificação para Cliente Profissional.
- iii. Que deve comunicar ao Banco CTT qualquer alteração suscetível de afetar os pressupostos que conduziram à alteração de categoria.

O Banco CTT não está, no entanto, obrigado a alterar a classificação do Cliente mesmo se e quando cumpridos os requisitos acima indicados.

Sem prejuízo do *supra* exposto, pode o Cliente, em qualquer momento, solicitar a reclassificação, incluindo a reclassificação como Cliente Não Profissional.

Compete ao Cliente que tenha solicitado o tratamento como Cliente Profissional manter o Banco CTT informado sobre qualquer alteração suscetível de afetar os pressupostos que conduziram à sua qualificação. No caso de o Banco CTT tomar conhecimento que o Cliente deixou de satisfazer os requisitos para a sua classificação como Cliente Profissional, informará o Cliente de que, caso este não comprove a manutenção dos referidos requisitos no prazo que seja por si estipulado para o efeito, passará a ser tratado como Cliente Não Profissional.

3. Glossário de Investimentos

- **Banco Depositário:** Instituição financeira responsável por receber e guardar os ativos financeiros. Desempenha um papel fundamental no mercado financeiro, oferecendo serviços de custódia e administração de valores mobiliários, como ações, títulos e fundos de investimento.
- **Clientes:** São todos os clientes atuais, os potenciais clientes (p.e., em relação aos quais o Banco CTT pretende iniciar uma relação contratual de forma individual) e os clientes que terminaram a sua relação de negócio com o Banco CTT, mas sobre os quais ainda se mantêm vinculados por obrigações fiduciárias ou outras de natureza semelhante.
- **Custos e encargos:** Informações relacionadas com serviços de investimento e serviços auxiliares (por exemplo, o custo de custódia), incluindo o custo da consultoria, se for caso disso, o custo do instrumento financeiro recomendado ou vendido ao cliente e o modo como o cliente pode proceder ao seu pagamento, abrangendo também quaisquer pagamentos a terceiros.
- **Definição da estratégia de investimento:** Conjunto de decisões e políticas de investimento que são coerentes com o perfil e a duração dos passivos, em particular os passivos de longo prazo e que contribuem para o desempenho de médio a longo prazo dos ativos.
- **Diretiva n.º 2014/65/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio:** Conhecida como Diretiva Mercados de Instrumentos Financeiros (DMIF II), a Diretiva 2014/65/UE visa tornar os mercados financeiros da União Europeia mais rigorosos e transparentes, já que cria um novo quadro legislativo que regula melhor as atividades de investimento e negociação nos mercados financeiros e aumenta a proteção dos investidores.
- **Informação Privilegiada:** Toda a informação que tenha carácter específico, preciso e confidencial que não tenha sido tornada pública, ou seja, que não tenha ficado acessível à generalidade dos investidores, e que seja suscetível de influenciar de maneira sensível o preço de instrumentos financeiros ou de derivados que estejam a eles associados. Deve também dizer respeito, direta ou indiretamente, a um ou mais emitentes de instrumentos financeiros ou a um ou mais instrumentos financeiros. A informação privilegiada abrange os factos ocorridos, existentes ou razoavelmente previsíveis, independentemente do seu grau de formalização que são suscetíveis de influir na formação dos preços.
- **Rentabilidade:** Taxa de rendimento gerado pelo investimento num determinado período. A rentabilidade pode envolver dois aspetos: a evolução dos preços do valor

mobiliário no qual se investiu (mais ou menos valias) e a remuneração periódica. Essa remuneração poderá ocorrer como forma de dividendos, no caso das ações, ou como juros, no caso das obrigações, depósitos e seguros.

- **Risco:** Refere-se à incerteza quanto à variação futura da rentabilidade, podendo o investidor beneficiar de aumentos nos ganhos ou sofrer perdas (totais ou parciais) no valor do investimento.
- **Risco Cambial:** Quando a alteração do valor de um produto financeiro é causada pelas mudanças entre as taxas de câmbio de duas moedas.
- **Risco de Crédito:** Risco de incumprimento por parte do emitente desse produto (i.e. em caso de insolvência), levando a uma potencial perda de parte ou da totalidade do montante investido, além da remuneração subjacente ao produto.
- **Risco de Liquidez:** Impossibilidade de o investidor obter o reembolso do montante investido antes do vencimento (i.e., se não for permitida mobilização antecipada) ou, no caso de produtos transacionados em mercado (por exemplo, obrigações), poderá não existir liquidez suficiente para o investidor vender a sua posição.
- **Risco de mercado:** Ocorre quando a remuneração depende da evolução da cotação de outros ativos financeiros e das condições de mercado. Para produtos sem proteção de capital, o montante recebido no vencimento depende também de outros ativos financeiros. Para produtos transacionados em mercado secundário, como obrigações, o preço de venda pode ser inferior ao valor de subscrição.
- **Risco de Taxa de Juro:** Quando existem alterações nos valores absolutos das taxas de juro do mercado (i.e. alteração da Euribor). A alteração dos níveis das taxas de juro pode afetar os preços destes produtos de investimento, independentemente da qualidade creditícia do emitente.
- **Risco Fiscal:** Quando o regime fiscal aplicável ao investidor é alterado, podendo implicar uma perda de parte ou da totalidade da remuneração líquida definida na emissão do produto.
- **Serviços de Investimento:** Os serviços e atividades de investimento principais e auxiliares que o Banco CTT se encontra autorizado a prestar: (i) receção e transmissão de ordens; (ii) execução de ordens; (iii) colocação sem garantia; e (iv) registo e depósito de instrumentos financeiros (custódia).
- **Sociedade Gestora:** Entidade responsável pela gestão do fundo de investimento. Define a estratégia de investimento, gere os ativos do fundo e assegura o cumprimento das políticas de investimento e respetivos regulamentos.
- **Subscrição:** Forma de aquisição de valores mobiliários, que podem ser adquiridos através de uma operação de compra e venda (por exemplo, em mercado de bolsa)

ou diretamente ao emitente (ou então a um intermediário financeiro que o represente). Quando os valores são emitidos, a subscrição é a operação pela qual estes valores são adquiridos pelo investidor.

Formas de negociação de Instrumentos Financeiros – Mercados

- Mercado Regulamentado: Sistema multilateral, operado e/ou gerido por um operador de mercado, que permite o encontro ou facilita o encontro de múltiplos interesses de compra e venda de instrumentos financeiros manifestados por terceiros – dentro desse sistema e de acordo com as suas regras não discricionárias – por forma a que tal resulte num contrato relativo a instrumentos financeiros admitidos à negociação, de acordo com as suas regras e/ou sistemas e que esteja autorizado de forma regular.
- Sistemas de Negociação Multilateral ou MTF: Sistema multilateral, operado por uma empresa de investimento ou operador de mercado, que permite o confronto de múltiplos interesses de compra e venda de instrumentos financeiros manifestados por terceiros – dentro desse sistema e de acordo com regras não discricionárias – por forma a que tal resulte num contrato.
- Sistema de negociação organizado ou “OTF”: Sistema multilateral que não seja um mercado regulamentado nem um MTF dentro do qual múltiplos interesses de compra e venda de obrigações, produtos financeiros estruturados, licenças de emissão ou derivados manifestados por terceiros podem interagir de modo a que tal resulte num contrato.
- Internalizador Sistemático: Empresa de investimento que, de modo organizado, frequente, sistemático e substancial, negocia por conta própria quando executa ordens de clientes fora de um mercado regulamentado, de um MTF ou de um OTF, sem operar num sistema multilateral.
- Mercado de Balcão (ou OTC - Over-the-Counter Market): Mercado onde são realizadas transações fora de bolsa. As transações OTC são celebradas bilateralmente (acordadas entre um comprador e um vendedor que se conhecem) e não, como acontece nas bolsas de valores, de forma anónima e multilateral (num contexto em que todas as ordens de todos os compradores e de todos os potenciais vendedores concorrem entre si de forma anónima).
- Mercado primário: Mercado onde são oferecidos à subscrição os instrumentos financeiros em processo de emissão.

- Mercado secundário: Mercado onde são transacionados os valores mobiliários previamente emitidos.
- Mercado spot à vista ou a contado: Mercado em que as transações são realizadas no pressuposto da sua imediata ou quase imediata liquidação, isto é, que não têm a natureza de transação a prazo.
- Mercado a prazo: Mercado em que as transações são realizadas no pressuposto da sua liquidação (isto é, a entrega do ativo pelo vendedor e o pagamento do preço pelo comprador) numa data futura. Os contratos de futuros, forwards e de opções são exemplos de contratos a prazo.

Classificação de instrumentos financeiros

- Ações: Instrumentos financeiros que representam uma parte do capital social de uma sociedade anónima, conferindo ao detentor o direito de propriedade e participação na sociedade e, geralmente, de envolvimento nas suas decisões. O investimento em ações é indicado quando se espera uma valorização do preço de mercado. Os lucros podem vir de mais-valias (a venda das ações ultrapassa o preço de compra, ou de dividendos (distribuições periódicas dos lucros da empresa).
- Exchange Traded Funds (ETF): Fundos de investimento negociados em bolsa, combinando características de ações e fundos de investimento tradicionais. O seu principal objetivo é replicar o desempenho de um determinado indicador de referência, como um índice bolsista (ex: S&P 500, Euro Stoxx 50), uma classe de ativos (ex: ouro, obrigações) ou uma estratégia de investimento específica.
- Fundos de Investimento Mobiliários (FIM): Fazem aplicações essencialmente em ativos como ações, obrigações ou outros valores mobiliários, incluindo unidades de participação emitidas por outros FIM. Os FIM podem ainda diferenciar-se pelo tipo de valor mobiliário em que investem maioritariamente, distribuindo-se pelas seguintes categorias também denominadas políticas de investimento: fundos de ações, fundos de obrigações ou fundos mistos. Os fundos podem ser fechados (número de UP fixo, sendo reembolsadas apenas na data de liquidação do fundo) ou abertos (número de UP variável, podendo o investidor realizar subscrições ou resgates a qualquer momento). O Fundo pode adotar um regime de distribuição, cujos rendimentos obtidos na carteira são parcialmente ou totalmente distribuídos aos participantes, ou de capitalização, no qual o rendimento gerado mantém-se na carteira potenciando mais rendimento.

- Fundos de Investimento Imobiliários (FII): Fundos que investem, sobretudo, em imóveis, em unidades de participação emitidas por outros FII e em participações em sociedades imobiliárias.
- Obrigações: Títulos de dívida emitidos por empresas ou por governos e funcionam como um método de obtenção de fundos no mercado de capitais, por parte do emitente. Os investidores recebem periodicamente rendimentos e o reembolso do valor nominal na data de maturidade. O rendimento depende do risco de crédito do emitente e das taxas de mercado. Outros aspetos a considerar incluem o prazo de maturidade da emissão, a forma e eventuais condições de remuneração, opções de reembolso antecipado e a possibilidade de conversão das obrigações noutros ativos no momento da maturidade. Essas informações são visíveis no prospeto da emissão.
- Unidades de Participação (UP): Títulos representativos de parte do património de um Fundo de Investimento e cujo valor corresponde à divisão do valor total do património do fundo pelo número de Unidades de Participação em circulação. Os Fundos de Investimento envolvem três entidades: a sociedade gestora, o banco depositário e os participantes.

4. Política de Execução de Ordens

A presente secção descreve as regras, os princípios, procedimentos, práticas e critérios a aplicar na execução de ordens de investimento do Cliente pelo Banco CTT, de modo a garantir o cumprimento de normas legais aplicáveis, em conformidade com a Diretiva n.º 2014/65/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio (Diretiva dos Mercados e Instrumentos Financeiros – DMIF II), com os atos de Direito Europeu que a concretizam e com os do Direito Interno que asseguram a sua transposição.

O objetivo desta secção é permitir que todos os Clientes do Banco CTT compreendam como uma ordem é executada e verifiquem de que modo o Banco CTT se propõe a cumprir com a obrigação de executar as ordens de forma igualitária, transparente e profissional, protegendo sempre os interesses do Cliente.

4.1. Aceitação e recusa de execução de ordens

O Banco CTT reserva-se ao direito de aceitar ou recusar uma ordem, conforme um conjunto de condições estabelecidas no Código de Valores Mobiliários.

O Banco CTT tem direito a recusar uma ordem quando:

- a) O Cliente não forneça todos os elementos necessários à sua boa execução;
- b) Seja evidente que a operação contraria os interesses do Cliente, salvo se este confirmar a ordem por escrito;
- c) O Banco CTT não esteja em condições de fornecer ao Cliente toda a informação exigida para a execução da ordem;
- d) O Cliente não preste a caução exigida por lei para a realização da operação;
- e) Não seja permitido ao cliente a aceitação de oferta pública.
- f) Seja ilícita ou impossível quanto ao seu objeto.

O Banco CTT pode recusar-se a aceitar uma ordem quando o Cliente:

- a) Não faça prova da disponibilidade dos instrumentos financeiros a alienar;

b) Não tenha promovido o bloqueio dos instrumentos financeiros a alienar, quando tal lhe seja exigido pelo Banco CTT;

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.

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

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

4.2. Informação em relação à execução de ordens

Na sequência da realização de uma ordem em nome de um cliente, o Banco CTT deve tomar as seguintes medidas relativamente a essa ordem:

- a) Prestar prontamente ao cliente, num suporte duradouro, as informações essenciais relativas à execução dessa ordem;
- b) Enviar ao cliente uma comunicação, num suporte duradouro, que confirme a execução da ordem, o mais rapidamente possível e, o mais tardar, no primeiro dia útil seguinte à execução ou, caso a confirmação seja recebida pelo Banco CTT de um terceiro, o mais tardar no primeiro dia útil seguinte à receção da confirmação do terceiro.
- c) Prestar prontamente ao cliente, num suporte duradouro, as informações essenciais em caso de não execução dessa ordem;

A alínea b) não se aplica sempre que a confirmação contiver as mesmas informações que uma confirmação que deva ser prontamente enviada ao cliente por um terceiro.

O Banco CTT deve ainda fornecer ao cliente, a seu pedido, informações acerca do estado da sua ordem.

No caso de ordens de clientes relativas a Ações ou Unidades de Participação num organismo de investimento coletivo executadas periodicamente, o Banco CTT deve tomar as medidas especificadas na alínea b) acima, ou prestar ao cliente, pelo menos uma vez de

seis em seis meses, as informações indicadas no parágrafo seguinte relativamente a essas transações.

A comunicação referida na alínea b) deve incluir as seguintes informações (na medida em que sejam aplicáveis) e, sempre que relevante, em conformidade com as normas técnicas de regulamentação relativas às obrigações em matéria de comunicação (ver Regulamento Delegado da Comissão (UE) 2017/590):

- i) A identificação do Banco;
- ii) A denominação ou outros elementos identificadores do cliente;
- iii) O dia de negociação;
- iv) A hora de negociação;
- v) O tipo de ordem;
- vi) A identificação da plataforma;
- vii) A identificação dos instrumentos;
- viii) O indicador de compra/venda;
- ix) A natureza da ordem, se não se tratar de uma ordem de compra/venda;
- x) A quantidade;
- xi) O preço unitário;
- xii) A contrapartida pecuniária global;
- xiii) O montante total das comissões e despesas faturadas e, se o cliente o requerer, uma repartição por rubrica, incluindo, se for caso disso, o montante de eventuais majorações ou minorações aplicadas se a transação foi executada por uma empresa de investimento por conta própria, e o Banco estiver sujeita a uma obrigação de execução nas melhores condições para com o cliente;
- xiv) A taxa de câmbio obtida nos casos em que a transação implica uma conversão cambial;
- xv) As responsabilidades do cliente relativamente à liquidação da transação, incluindo o prazo de pagamento ou de entrega e as informações adequadas sobre a conta, no caso de essas informações e responsabilidades não terem sido comunicadas previamente ao cliente;
- xvi) No caso de a contraparte do cliente ser a própria empresa de investimento, qualquer pessoa do grupo desta empresa ou de outro cliente da empresa de investimento, a menção desse facto, salvo se a ordem tiver sido executada através de um sistema que facilite a negociação anónima.

Para efeitos da alínea xi), sempre que a ordem seja executada por parcelas, o Banco CTT pode prestar informações ao cliente sobre o preço de cada parcela ou o respetivo preço médio. Sempre que seja fornecido o preço médio, o Banco CTT deve fornecer informações ao cliente sobre o preço de cada parcela, a seu pedido.

As informações referidas podem ser prestadas, utilizando códigos harmonizados, se for apresentada igualmente uma explicação dos códigos utilizados.

4.3. Princípios gerais de tratamento de ordens dos clientes

O Banco CTT 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.

Sempre que o Banco CTT 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.

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

4.4. Forma e prazo de validade da ordem

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

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 CTT, salvo se um prazo menor for aplicável, nos termos do número seguinte.

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 CTT.

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

4.5. Execução de Ordens de Clientes

Quando o Banco CTT não possa executar uma ordem, deve transmiti-la a outro intermediário financeiro que a possa executar. A transmissão deve ser imediata e respeitar a prioridade da receção, salvo diferente indicação dada pelo ordenante.

O Banco CTT assegura a possibilidade de reconstituição do circuito interno que as ordens tenham seguido até à sua transmissão ou execução.

Na execução de ordens, o Banco CTT:

- 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.

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 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.

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.

4.6. Agregação e Afetação de Ordens

O Banco CTT não deve realizar uma ordem de um cliente ou uma transação realizada por conta própria agregada a uma ordem de outro cliente, a menos que se encontrem 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 pode 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 transação agregadas, incluindo o modo como o volume e o preço das ordens determinam as afetações e o tratamento das execuções parciais;

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

4.7. Revogação e Modificação

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.

A modificação de uma ordem para executar em mercado regulamentado ou sistema de negociação multilateral constitui uma nova ordem.

4.8. Execução de Ordens nas Melhores Condições

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

Na falta de indicações específicas do ordenante, o Banco CTT 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.

O Banco CTT adota um procedimento 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 na sua escolha;

O Banco CTT informa o Cliente sobre a respetiva secção relativa à execução de ordens, não podendo iniciar a prestação de serviços antes de este ter dado o seu consentimento ao Banco CTT através de comunicação escrita de que seja destinatário.

As alterações relevantes na execução de ordens são comunicadas ao Cliente antes da sua aplicação.

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 forma de um acordo geral ou em relação a cada operação.

O Banco CTT demonstra, a pedido do Cliente, que as suas 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 presente secção;

As ordens podem ser executadas parcialmente, salvo indicação em contrário do ordenante.

Sempre que o Banco CTT execute 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.

Nos casos em que a ordem possa ser executada em mais do que uma forma organizada de negociação, o Banco CTT 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.

O Banco CTT 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.

O Banco CTT informa o cliente do local em que a ordem foi executada.

A informação periódica que será comunicada inclui informação sobre preços, custos, rapidez e probabilidade de execução para instrumentos específicos.

O Banco CTT 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.

4.9. Critérios da Execução Nas Melhores Condições

Aquando da execução de ordens de clientes, o Banco CTT 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 secção, entende-se por “espaço ou organização” 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.

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.

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

Ao executar ordens ou ao tomar a decisão de negociar em produtos do mercado de balcão, incluindo produtos personalizados, o Banco CTT controlará a equidade do preço proposto ao cliente através da recolha dos dados de mercado utilizados na estimativa 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.

4.10. Responsabilidade Perante os Ordenantes

O Banco CTT responde perante os seus ordenantes:

- a) Pela entrega dos instrumentos financeiros adquiridos e pelo pagamento do preço dos instrumentos financeiros alienados;
- b) Pela autenticidade, validade e regularidade dos instrumentos financeiros adquiridos;
- c) Pela inexistência de quaisquer vícios ou situações jurídicas que onerem os instrumentos financeiros adquiridos.

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.

5. Política de Conflitos de Interesse

O Banco CTT estrutura a sua atividade, tendo presente o escrupuloso cumprimento de preceitos legais atinentes a atividades particularmente propensas a conflitos de interesse.

Assim, no que respeita aos serviços de investimento, o Banco CTT assegura que a implementação do seu modelo de gestão de conflitos de interesses integra a legislação nacional e comunitária aplicável, designadamente, as disposições do Código dos Valores Mobiliários, e regulamentação da União Europeia aplicável ao setor financeiro e restante legislação aplicável em matéria de conflitos de interesse e à realização de operações pessoais.

Na presente secção, estão consagrados os seguintes princípios:

- a) O Banco CTT está organizado de forma a identificar possíveis conflitos de interesses e atuar de modo a evitar ou reduzir ao mínimo o risco da sua ocorrência;
- b) O Banco CTT procede ao registo de atividades que possam originar conflitos de interesses, incluindo a elaboração de uma lista de pessoas que tiveram acesso a informação privilegiada quando o Banco CTT presta serviços relacionados com ofertas públicas ou outros de que resulte o conhecimento dessa informação;
- c) Em situação de conflito de interesses, o Banco CTT 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 CTT e demais estruturas de incentivos;
- d) O Banco CTT adota medidas em matéria de transações pessoais a realizar por pessoas relevantes;
- e) O Banco CTT 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;

f) Sempre que realiza operações para satisfazer ordens de clientes, o Banco CTT coloca à disposição daqueles os instrumentos financeiros pelo mesmo preço por que os adquiriu.

5.1. Segregação de funções

O objetivo do Banco CTT é garantir que os mecanismos implementados asseguram que a respetiva estrutura organizacional assenta numa definição coerente, clara e objetiva das competências e responsabilidades de cada unidade de estrutura, contemplando uma adequada segregação de funções potencialmente conflitantes ou procedimentos alternativos de controlo que evitem ou reduzam ao máximo o risco de ocorrência de conflitos de interesses, quando seja inexequível a total segregação de funções potencialmente conflitantes.

A segregação das funções assegura a receção e execução das ordens dos Clientes e respetivo registo e controlo, e fiscalizando o respetivo cumprimento.

No exercício das suas funções, os Colaboradores que exercem atividade de intermediação financeira detêm independência técnica, não estando sujeitos a qualquer influência indevida suscetível de interferir na forma profissional, honesta, transparente e equitativa como prestam o serviço.

5.2. Identificação de situações de conflitos de interesses

O Banco CTT identifica como uma situação suscetível de originar um conflito de interesses, nomeadamente, as situações em que o Banco CTT e/ou as partes relacionadas, em resultado da prestação dos serviços de investimento:

a) Envolve(m) interesses económicos, nomeadamente que tornem possível a obtenção de um ganho financeiro, ou evitem uma perda financeira para o cliente;

b) Tenha(m) interesse nos resultados decorrentes de um serviço prestado ao cliente que não coincida com o interesse do cliente nos referidos resultados;

c) Receba(m) um incentivo financeiro ou de outra natureza para privilegiar os interesses de outro cliente ou grupo de clientes face ao cliente em causa;

d) Receba(m) ou venha(m) a receber, de uma pessoa que não o cliente, um incentivo relativo ao serviço prestado a um cliente sob a forma de dinheiro, bens ou serviços, que não a comissão ou honorários normais dos serviços;

e) Desenvolva(m) as mesmas atividades que o cliente;

f) Resultem de posições ou cargos assumidos no passado ou de relações pessoais e profissionais passadas, considerando-se aqui relevante o período temporal de 5 anos após a cessação da relação profissional.

O elenco de situações de conflitos de interesses supra descrito constitui uma resenha de critérios mínimos de acordo com os quais o Banco CTT deve identificar uma situação de conflitos de interesse e, por conseguinte, atuar em conformidade ao abrigo da presente secção e da legislação aplicável, sem prejuízo de poder identificar situações distintas de acordo com o caso concreto.

5.3. Divulgação aos clientes de potenciais situações de conflitos de interesse

No âmbito da prestação de serviços de investimento, o Banco CTT assegura que, de acordo com o artigo 23.º da DMIF II, o cliente é informado sobre potenciais situações de conflito de interesses, sempre que não seja possível mitigar totalmente a sua ocorrência, consistindo numa medida de último recurso.

Caso o conflito de interesses seja dado por verificado, o Banco CTT deverá informar o cliente em causa, indicando, de forma clara e compreensível:

a) Que os mecanismos organizacionais e administrativos estabelecidos pelo Banco CTT para prevenir ou gerir esse conflito não foram, naquele caso concreto, suficientes para garantir, com um grau de certeza razoável, que serão evitados os riscos de os interesses dos clientes serem prejudicados;

b) A descrição específica dos conflitos de interesses que surgem na prestação do serviço concreto;

c) A descrição da natureza geral e as origens dos conflitos de interesse;

d) A descrição dos riscos para o cliente que surgem na sequência dos conflitos de interesses;

e) As medidas tomadas para atenuar esses riscos, contendo um grau suficiente de pormenor que permita ao cliente tomar uma decisão informada relativamente ao serviço em cujo contexto surgem os conflitos de interesses.

5.4. Informação Privilegiada

De acordo com o Regulamento (UE) n.º 596/2014 (Regulamento do Abuso de Mercado), o Banco CTT 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 CMVM este tipo de práticas. O Banco CTT 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.

Tendo o Banco acesso a informação privilegiada, torná-la-á pública o mais rápido possível, sem prejuízo dos casos de diferimento.

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.

O Banco CTT rege-se pelas normas de segurança e de confidencialidade, de carácter técnico e organizativo, adequadas ao risco que o tratamento dos dados apresenta, nomeadamente as relativas ao acesso não permitido.

5.5. Exemplos de situações potencialmente geradoras de conflitos de interesses

Assinalam-se algumas situações potencialmente geradoras de um maior risco de ocorrência de conflitos de interesses:

- A existência de interesses privados de Colaboradores (ou de partes relacionadas) que possam impedir o Colaborador de desempenhar as suas funções ou tomar decisões com imparcialidade e objetividade, ou que possam levá-lo a aproveitar o acesso a informação que lhe é concedida, no âmbito das funções desempenhadas no Grupo Banco CTT, para fins não profissionais e/ou que não sejam do interesse do titular dos dados (por exemplo, Cliente e/ou colaborador).

- A concessão de mandatos ou procurações por Clientes a Colaboradores.
- Existência, atual ou num passado recente (últimos dois anos), de relações pessoais, profissionais ou de interesse económico com Clientes, fornecedores, prestadores de serviços, consultores ou parceiros do Banco e suas Filiais que possam impedir o Colaborador, membro do Órgão Social ou Órgão de Estrutura de desempenhar as suas funções ou de tomar decisões com imparcialidade e objetividade.
- A aceitação de presentes ou outro tipo de benefícios (entendendo-se por benefício qualquer vantagem patrimonial ou não patrimonial) que possam influenciar negativamente o comportamento do Colaborador na prestação de determinado serviço.

5.6. Medidas de Prevenção a adotar pelo Banco CTT

Os Colaboradores devem, na medida do aplicável, e atentos às suas responsabilidades e capacidade decisória, promover e/ou adotar as medidas de prevenção de conflitos de interesses que a seguir se elencam.

Separação de funções potencialmente conflitantes

- O Banco CTT compromete-se a adotar procedimentos que assegurem uma adequada segregação de funções, confiando a pessoas diferentes as atividades suscetíveis de gerar conflitos de interesses e as responsabilidades de supervisão e controlo referentes a essas atividades.
- O Banco CTT compromete-se igualmente a identificar potenciais conflitos de interesses resultantes das atividades do Banco CTT e aplicam-se sistemas, automatismos, mecanismos de aprovação e controlos de gestão adequados a identificar, prevenir e gerir a ocorrência desses conflitos, para preservar os interesses dos Clientes.

Exercício da atividade bancária presencial do Banco CTT através da Rede de Loja

- A estrutura organizacional adotada pelo Banco CTT é apoiada em sistemas informáticos que cumprem as medidas de segurança, privacidade, proteção de dados e segregação exigíveis nos termos legais e regulamentares, bem como que a mesma se encontra devidamente documentada e é analisada e revista periodicamente, com vista a garantir a sua permanente adequação.
- O Banco CTT compromete-se a implementar controlos sobre a utilização de informação obtida no âmbito da relação comercial entre o Banco CTT ou Filiais e os seus clientes para realizar operações dos CTT e vice-versa, garantindo o

cumprimento das regras de sigilo profissional, sigilo bancário e proteção de dados.

Estabelecimento de barreiras ao livre acesso à informação

- De modo a garantir a proteção de informação confidencial contra utilizações não autorizadas, intencionais ou negligentes, o Banco CTT pretende adotar, implementar e respeitar restrições vigentes no acesso à informação, através de barreiras físicas, informáticas e procedimentais (regras em matéria de segurança física, lógica e de privacidade, assim como de acessos e *passwords*).
- O Banco CTT adota medidas para garantir que o arquivo da documentação e demais suportes da informação se encontram organizados e sistematizados, garantindo que o acesso à mesma apenas é realizado por quem esteja autorizado para o efeito.
- São também definidos procedimentos adequados para controlar a troca de informações, sempre que esta possa prejudicar os interesses dos clientes.

Políticas de remuneração e de avaliação

- O Banco CTT está proibido de aceitar quaisquer pagamentos ou benefícios de terceiros na prestação de determinado serviço, a menos que esses pagamentos ou benefícios estejam em conformidade com os critérios estabelecidos relativamente a incentivos no artigo 24.º da Diretiva 2014/65/UE e outra legislação aplicável, incluindo o Código de Valores Mobiliários (CVM), bem como as regras estipuladas em relação a incentivos e benefícios de terceiros.
- Com efeito, é considerada proibida a existência de quaisquer acordos que tenham por objeto ou efeito pôr os interesses do Banco CTT à frente dos interesses de um Cliente (que atue como emitente de valores mobiliários) ou os interesses de um investidor à frente de outro investidor na oferta.

Transparência e lealdade para com o Cliente

- Quando não for possível evitar a ocorrência de uma situação de conflito de interesses, existindo o risco de os interesses dos clientes serem prejudicados, tal terá de ser resolvido de forma justa e diligente, informando os Clientes, por escrito e previamente à prestação do serviço, da fonte e/ou da natureza dos interesses que podem prejudicar a atuação do Grupo perante o Cliente.

5.7. Deveres de conduta na relação com o Cliente

- Proceder, nas relações com os Clientes, com diligência, neutralidade, lealdade, discrição, transparência e respeito, consciente dos interesses que lhes estão confiados, assegurando a absoluta independência dos interesses das Entidades do Grupo face aos dos Clientes.
- Proceder, nas relações com os Clientes, com diligência, neutralidade, lealdade, discrição, transparência e respeito, consciente dos interesses que lhes estão confiados, assegurando a absoluta independência dos interesses das Entidades do Grupo face aos dos Clientes.
- Executar as instruções dadas pelos Clientes, bem como os serviços por eles solicitados, de acordo com as suas intenções expressas e em respeito absoluto pelos seus interesses.
- Assegurar a prestação de informação completa, verdadeira, atual, clara, tempestiva e precisa sobre as características dos produtos (incluindo as informações baseadas em histórico do produto), aplicações e serviços oferecidos, como o respetivo preço e outros encargos a suportar pelos Clientes, a remuneração dos fundos recebidos e os potenciais riscos inerentes ao produto.
- Assegurar que são prestados aos Clientes todos os esclarecimentos e informações para uma tomada de decisão consciente, fundamentada e esclarecida, designadamente não omitindo a existência de riscos potenciais, bem como dos respetivos impactos financeiros.
- Quando não for possível evitar a ocorrência de uma situação de conflitos de interesses na relação com os Clientes, dever-se-á assegurar a comunicação prévia à Direção de Compliance do Banco CTT, atuando de acordo com as indicações desta, ou, não sendo exequível, procurando resolver os conflitos de forma equitativa, reportando a situação logo que possível.
- No que respeita aos serviços de Intermediação Financeira, o Banco CTT deve impedir ou controlar o envolvimento simultâneo ou sequencial de um colaborador ou membro de órgãos sociais em serviços distintos, investimento ou auxiliares, em que esse envolvimento possa colidir com a gestão adequada dos conflitos de interesses.

O Banco CTT e respetivos Colaboradores abstêm-se de incitar os Clientes a efetuar operações repetidas sobre instrumentos financeiros, quando tais operações tenham como fim principal a cobrança de comissões ou outro objetivo estranho ao interesse do Cliente.

5.8. Registo de situações de conflitos de interesses

No âmbito do desempenho dos serviços de intermediação financeira, o Banco CTT procederá à manutenção e atualização regular, com uma periodicidade trimestral, de um registo de todas as atividades de intermediação financeira, realizadas por si ou através de terceiro, que originaram um conflito de interesses com risco relevante suscetível de afetar os interesses dos clientes.

O Banco CTT elaborará ainda 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 tem acesso.

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.

As medidas implementadas ou a implementar para o fim descrito nesta secção serão documentadas e acompanhadas de forma contínua.

6. Política de Gestão de Reclamações

O modelo de gestão para o tratamento das reclamações no Grupo Banco CTT assegura a existência permanente de uma área responsável pela Gestão de Reclamações que se encontra dotada de autonomia e independência funcional no tratamento das reclamações.

O Banco CTT dispõe de uma Política de Reclamações que garante ao reclamante o tratamento gratuito, imparcial, transparente, célere, equitativo e confidencial das suas reclamações. Assim, a presente secção será o alicerce para garantir que as exposições dos clientes, nomeadamente, reclamações, são rececionadas, tratadas, dando lugar ao envio de resposta ao cliente e/ou entidades reguladoras, através das quais se identificam as causas da insatisfação dos clientes, enquanto visam a melhoria contínua da relação comercial do cliente estabelecida com o Grupo Banco CTT.

As reclamações podem ser dirigidas através das seguintes vias:

Meio	Banco CTT
Formulário disponível no site da internet	www.bancoctt.pt
Canais digitais	Mensagem Homebanking/APPMobile
Endereço de email	reclamacoes@bancoctt.pt
Presencialmente	- Em qualquer Loja Banco CTT, no Livro de Reclamações - Em qualquer Loja Banco CTT, através do preenchimento do Formulário Geral de Reclamação
Carta	Endereçada à Área de Gestão de Reclamações do Banco CTT: Praça Duque de Saldanha nº1 Piso 3 1050-094 LISBOA
Livro de Reclamações Eletrónico	Disponível em www.bancoctt.pt
Linha Telefónica	212 697 144 (chamada rede fixa nacional) Ou 707 288 282 (O custo da chamada para o serviço é de 0,09€/min a partir da rede fixa e de 0,13€/min a partir da rede móvel, acrescido de IVA à taxa em vigor.)

No que respeita, em particular, aos serviços bancários e atividade de intermediação financeira, os clientes poderão ainda apresentar reclamação junto do Banco de Portugal e da CMVM através dos seguintes canais:

Meio	Banco de Portugal	CMVM
Através de formulário disponível no site da <i>internet</i>	https://cliente.bancario.bportugal.pt/formulario-nova-reclamacao	https://investidor.cmvm.pt/Investidor/Content?Input=75CF42141934276A169322991BBA5DF54102AC4E1F185834BFEAED5CCF7A17E5
Por correio eletrónico	Não aplicável	investidores@cmvm.pt ou cmvm@cmvm.pt.
Por carta	Rua do Comércio, n.º 148, 1100-150, Lisboa;	Rua Laura Alves, n.º 4, 1064-003 Lisboa;

As entidades do Grupo Banco CTT tratam todas as reclamações que lhe chegam por via indireta, nomeadamente, quando são apresentadas originalmente pelas seguintes vias:

- Defesa do Consumidor (DECO);
- Banco de Portugal;
- Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões;
- Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD).

6.1. Informação que deve constar da reclamação

As reclamações devem incluir as seguintes informações:

- Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente;
- Número do documento de identificação do reclamante;
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, exceto se for manifestamente impossível;
- Elementos adicionais que o reclamante considere necessários para a gestão da sua reclamação;
- Data e local da reclamação.

6.2. Casos de não admissão de reclamações

A não admissão de reclamações pela função autónoma responsável pela sua gestão ocorre quando:

- a) Forem omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que os mesmos não tenham sido corrigidos
- b) Se pretenda fazer uma reclamação sobre matéria que seja da competência exclusiva de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação esteja pendente ou já tenha sido decidida por aquelas instâncias;
- c) Estas reiterem reclamações que sejam apresentadas pelo mesmo reclamante em relação à mesma matéria e que já tenham sido objeto de resposta nos termos da presente secção;
- d) A reclamação não tiver sido apresentada de boa-fé ou o respetivo conteúdo for qualificado como vexatório.

O reclamante terá conhecimento sempre que não forem admitidas reclamações, invocando a inobservância dos requisitos de admissibilidade predefinidos.

6.3. Prazos a observar na gestão das reclamações

De acordo com o resultado da análise da reclamação apresentada pelo cliente, a equipa de gestão de reclamações assegura a comunicação de resposta ao cliente, dentro dos prazos infra indicados, e privilegiando como canal de resposta o canal de entrada da reclamação.

Para efeitos de acompanhamento do processo de reclamação apresentado, o cliente dispõe dos endereços de email acima indicados, através dos quais poderá obter as informações que considere necessárias.

Canal de entrada	Via de resposta	Prazos de resposta (dias úteis)
Livro de Reclamações	Email/Carta	15
Banco de Portugal	Email/Carta	20
CMVM	Email/Carta	20

Livro de reclamações eletrónico	Email/Carta	15
Carta	Email/Carta	20
Formulário no <i>site</i> do Banco	Telefone/Email	20
Canais digitais	Canais digitais/Telefone	20
E-mails	Email/Telefone	20
Formulários em loja BCTT	Email/Telefone/Carta	20
Reclamação verbal em Loja BCTT	Email/Telefone/Carta	20
Portal da queixa	Portal da queixa/Email	20
DECO	Email	20
CNPD	Email/Carta	10
ASF	Email/Carta	20

O prazo máximo para acusação da receção das reclamações é de 2 dias úteis a contar da data da submissão do pedido do cliente no sistema do Banco ou das suas Filiais ou da receção da carta na sede do Grupo.

As decisões sobre as reclamações são fundamentadas à luz de critérios legais, racionais e objetivos e que salvaguardem os interesses dos clientes e do Banco.

A conclusão do processo, independentemente da decisão ser favorável ou desfavorável ao reclamante, é-lhe sempre comunicada, presencialmente, ou através de e-mail, carta, ou canal telefónico (apenas para endereços e-mail, moradas e números de telefones registados e associados, nos registos da instituição em causa ao cliente / reclamante), indicando a fundamentação da decisão, quando desfavorável.

A informação relativa às reclamações de Clientes é arquivada durante um período de 5 anos.

6.4. Resolução alternativa de litígios

O Banco CTT assegura também a possibilidade de recorrer a meios extrajudiciais eficazes e adequados de resolução de litígios respeitantes aos direitos e obrigações estabelecidos no Regime Jurídico dos Contratos de Crédito relativos a Imóveis (Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho), bem como no Regime Jurídico que define os requisitos de acesso e de exercício da atividade de intermediário de crédito e da prestação de serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito (Decreto-Lei n.º 81-C/2017, de 7 de julho).

Caso o litígio seja transfronteiriço, o cliente pode ainda recorrer ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL) (www.centroarbitragemlisboa.pt), enquanto entidade signatária do protocolo de adesão à rede de cooperação na resolução alternativa de litígios transfronteiriços no setor financeiro (FIN-NET). Para mais informações deverá ser consultada a Rede FIN-NET através do site: <https://ec.europa.eu>. ou para consulta de outros Centros de Arbitragem aderentes, poderá consultar o site: <https://www.bancoctt.pt/home/resolucao-alternativa-de-litigios>.

Para a resolução de litígios emergentes de produtos e/ou serviços bancários contratados on-line, existe também um sistema de resolução de litígios on-line, acessível através da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha. Para mais informações, deverá ser consultada a Plataforma RLL e, para aceder à mesma, deverá ser utilizado o formulário de registo indicando, para os devidos efeitos, o seguinte endereço eletrónico do Banco CTT: info@bancoctt.pt.

7. Preçário Valores Mobiliários

Com entrada em vigor no dia 02 de dezembro de 2025.

1. Canal Balcão / Loja BCTT

1. Fundos de Investimento

Designação	Tipo de Fundo	Comissão de subscrição/resgate	Moeda (3)	Acresce Imposto	Notas
Compra e Venda de unidades de participação de Fundos de Investimento Internacionais disponíveis na oferta	Fundos Ações	Isento	EUR	N.A.	(1)
	Fundos Obrigações	Isento	EUR	N.A.	(1)
	Fundos Multi-Ativos	Isento	EUR	N.A.	(1)
	Fundos Curto Prazo/Tesouraria	Isento	EUR	N.A.	(1)

2. Custódia e Outras Comissões

2. Registo e Depósito; Administração de Valores Mobiliários e complementares (Online + Offline)

Transferência de Instrumentos Financeiros

Designação	Comissão		Moeda (3)	Acresce Imposto	Notas
	Em %	Euros (Min/ Máx)			
Entradas	Isentas		EUR	N.A.	(1)
Saídas	0,55% (por ISIN)	Min: 45€ (por ISIN)	EUR	23% - IVA	(1)
Internas	-	7€ (por ISIN)	EUR	23% - IVA	(1) (2)

Guarda de Valores e Pagamento de Rendimentos

Designação	Comissão		Moeda (3)	Acresce Imposto	Notas
	Em %	Euros (Min/ Máx)			
Guarda de Valores Mobiliários (trimestral)	Isento		EUR	N.A.	(1) (4)
Pagamento de rendimentos de Fundos de Investimento	Isento		EUR	N.A.	(1) (5)

Registos, Cancelamentos e Averbamentos

Designação	Comissão		Moeda (3)	Acresce Imposto	Notas
	Em %	Euros (Min/ Máx)			
Determinados por Lei ou pelo Emitente	Isento		EUR	N.A.	(1)
Determinados pelo Cliente	0,05% (por ISIN)	Min: 50€	EUR	23% - IVA	(1)

Informação e Pesquisa

Designação	Comissão		Moeda (3)	Acresce Imposto	Notas
	Em %	Euros (Min/ Máx)			
Declaração sobre Valores Mobiliários (por documento)	-	50 €	EUR	23% - IVA	(1)
Emissão de 2 ^{as} vias (por documento)	Isento		EUR	N.A.	(1)

Legenda: ISIN (International Securities Identification Number): código internacional usado para identificar instrumentos financeiros, como ações e fundos. / **IVA:** Imposto sobre o Valor Acrescentado. / **N.A.:** Não Aplicável

Nota Geral: A taxa de IVA identificada poderá variar em função da localização da operação

Nota (1): Imposto aplicado à taxa em vigor.

Nota (2): No Banco CTT, consideram-se transferências internas todas as transferências de instrumentos financeiros entre contas do Banco CTT que envolvam mudança de titularidade.

Nota (3): No Banco CTT, os clientes poderão ter contas apenas em EUR. Quando é aberta ou encerrada uma posição em divisa diversa da moeda base da conta (EUR), procede-se à conversão do respetivo resultado, aplicando a cotação do momento disponibilizada pela instituição financeira Cecabank acrescido de um diferencial de +/-0.5%. Sempre que aplicável, será cobrado de imposto de selo e imposto sobre o valor acrescentado às taxas em vigor

Nota (4): Na Comissão de Guarda de Valores Mobiliários estão incluídos, entre outros, os seguintes serviços disponibilizados pelo Banco CTT: acesso às Plataformas de Negociação e

Registo e Depósito dos Ativos nas respetivas Centrais de Valores Mobiliários; informação fiscal sobre tributação de Produtos Financeiros.

Nota (5): O pagamento de Rendimentos refere-se a quaisquer Rendimentos de Valores Mobiliários de qualquer natureza, como por exemplo o pagamento de Rendimentos com origem em Unidades de Participação de Fundos de Investimento.

8. Informação sobre custos e encargos

O Banco CTT presta ao cliente informação sobre todos os custos e encargos associados à comercialização dos instrumentos financeiros, assim como dos serviços e atividades de investimento. A informação sobre os custos e encargos é apresentada de forma agregada, de modo a permitir ao cliente conhecer o custo total e o respetivo impacto sobre o retorno do investimento, podendo a informação ser dividida por categoria de custos a pedido do cliente.

Os custos e encargos são calculados utilizando os custos efetivamente incorridos como indicador para a previsão dos custos e encargos. Se os custos reais não estiverem disponíveis, o Banco CTT deve fazer estimativas razoáveis desses custos.

O Banco CTT disponibiliza anualmente informações *ex post* sobre todos os custos e encargos associados aos instrumentos financeiros e aos serviços de investimento e auxiliares prestados ao cliente. Essas informações devem basear-se nos custos incorridos e devem ser fornecidas numa base personalizada. O Banco CTT pode optar por fornecer essas informações agregadas sobre os custos e os encargos dos serviços de investimento e dos instrumentos financeiros juntamente com eventuais relatórios periódicos existentes aos clientes.

9. Questionário Perfil de Investidor Banco CTT

9.1. Avaliação da Adequação

O Banco CTT condiciona a prestação dos Serviços de Investimento à obtenção, junto do Cliente, de informação relativa às suas circunstâncias particulares, nomeadamente e sem limitar, informação relativa:

- i. Aos seus conhecimentos e experiência em matéria de investimento no que respeita aos valores mobiliários ou a outros instrumentos financeiros;
- ii. Aos seus objetivos de investimento (incluindo a sua tolerância ao risco e preferências de sustentabilidade); e
- iii. À sua capacidade de suportar financeiramente os riscos de investimento (incluindo a sua capacidade para suportar perdas).

As informações relativas aos conhecimentos e à experiência de um Cliente ou de um Cliente potencial no domínio dos investimentos devem incluir os elementos indicados seguidamente, na medida que forem considerados apropriados face à natureza do Cliente, à natureza e ao âmbito do serviço a prestar e ao tipo de produto ou de transação previstos, nomeadamente em termos da sua complexidade e dos riscos envolvidos:

- a) Os tipos de serviços, transações e instrumentos financeiros com que o Cliente está familiarizado;
- b) A natureza, o volume e a frequência das transações do Cliente com instrumentos financeiros e o período durante o qual foram realizadas;
- c) O nível de habilitações, a profissão ou a anterior profissão relevante do Cliente ou do potencial Cliente. Esta informação deverá ser prestada em momento anterior ou contemporâneo à assinatura de qualquer contrato entre o Banco CTT e o cliente, designadamente, através (i) do preechimento do «Questionário relativo ao Perfil de Cliente» (“**Questionário Perfil de Investidor BCTT**”), previamente fornecido ao Cliente aquando dos

contatos iniciais com o Banco CTT e, caso o Cliente assim entenda relevante, (ii) do fornecimento de informações complementares adicionais que não estejam já contempladas no Questionário.

O Banco CTT não deve criar qualquer ambiguidade ou equívoco sobre as suas responsabilidades no processo ao avaliar o caráter adequado dos serviços de investimento ou instrumentos financeiros em conformidade com os princípios orientadores do Código de Valores Mobiliários.

O Banco CTT deve informar os Clientes efetivos ou potenciais, de forma clara e simples, de que a avaliação da adequação serve para permitir ao Banco CTT agir no melhor interesse do Cliente.

O preenchimento do Questionário visa a correta determinação do perfil de risco do Cliente para permitir que o Banco CTT preste o serviço de investimento de forma adequada e em linha com o nível de tolerância de risco e a capacidade para suportar perdas.

Caso, após a realização do Questionário, se confirme que determinado produto que o Cliente pretende subscrever é inadequado para o seu perfil e, caso o Cliente por sua iniciativa e responsabilidade pretenda prosseguir com a operação de investimento, deverá assinar a Declaração de Aceitação de Não Adequação do Risco, nos termos da qual o Cliente declara que pretende prosseguir com a operação de investimento, apesar de ter sido advertido que o mesmo não lhe era adequado.

O Banco CTT toma medidas razoáveis para assegurar que as informações recolhidas sobre os seus clientes efetivos ou potenciais sejam fiáveis, incluindo nomeadamente:

- a. Assegurar que o Cliente está ciente da importância de prestar informações exatas e atualizadas;
- b. Assegurar que todos os instrumentos, como os instrumentos de avaliação do perfil de risco ou os instrumentos de avaliação dos conhecimentos e da experiência do cliente, utilizados no processo de avaliação da adequação, são adequados à sua finalidade e foram corretamente concebidos para utilização com os seus clientes, com eventuais limitações identificadas e ativamente atenuadas através do processo de avaliação da adequação;
- c. Assegurar que as perguntas utilizadas no processo são suscetíveis de serem compreendidas pelos clientes e traduzem com exatidão os objetivos e as

necessidades do cliente e as informações necessárias para proceder à avaliação da adequação; e

- d. Assegurar a coerência das informações prestadas pelo cliente, nomeadamente analisando se existem inexactidões manifestas nas informações prestadas pelos clientes.

Se uma pessoa singular for representada por outra pessoa singular ou se uma pessoa coletiva, que tenha solicitado tratamento como cliente profissional, dever ser tida em conta para a avaliação da adequação, a situação financeira e os objetivos de investimento devem ser os da pessoa coletiva ou, no que respeita à pessoa singular, os do cliente subjacente e não do representante. Já quanto aos conhecimentos e a experiência devem ser tidos em consideração os do representante da pessoa singular ou da pessoa autorizada a exercer as transações em nome do cliente subjacente.

O Questionário será objeto de atualização com uma periodicidade anual. O Questionário será, ainda, objeto de atualização (i) sempre que se verifique uma alteração substancial na capacidade e/ou situação financeira do Cliente que possa alterar os seus objetivos de investimento, e/ou (ii) o Cliente comunicar por escrito ao Banco CTT qualquer alteração às informações prestadas no Questionário, e/ou (iii) seja realizada uma mudança de investimentos, quer através da venda de um instrumento e compra de outro, quer através de um direito a efetuar uma mudança em relação a um instrumento existente. Neste último caso, a atualização do Questionário visa a atualização das informações sobre os investimentos existentes do Cliente e os novos investimentos para permitir ao Banco CTT proceder a uma análise dos custos e benefícios da mudança, de modo a que possam demonstrar razoavelmente que os benefícios da mudança são superiores aos custos.

9.2. Definição do perfil do Cliente

Após o preenchimento do Questionário, o Banco CTT definirá um perfil para o Cliente por intermédio de uma metodologia de pontuação com base nas respostas obtidas, de forma a assegurar que o serviço a prestar (i) corresponde aos objetivos de investimento do Cliente (incluindo a sua tolerância ao risco), (ii) permite ao Cliente suportar financeiramente quaisquer riscos de investimento conexos, em coerência com os seus objetivos de investimento, e (iii) viabiliza, pela sua natureza, que o Cliente compreenda os riscos envolvidos na operação ou na gestão da sua carteira, tendo em conta a sua experiência e conhecimentos.

Cada resposta possui uma pontuação equivalente e o seu somatório permitirá ao Banco CTT definir o perfil do Cliente e que lhe será prontamente informado.

Na prestação de um serviço de investimento a um Cliente Profissional, o Banco CTT pode presumir que, em relação aos produtos, transações e serviços para os quais é classificado como tal, esse Cliente tem o nível necessário de experiência e de conhecimentos para efeitos de avaliar se dispõe da experiência e dos conhecimentos necessários para compreender os riscos envolvidos na operação ou na gestão da sua carteira.

O Banco CTT estabelece as seguintes categorias de perfil de Clientes:

- i. **Perfil Ultra Conservador:** Aplicável a Clientes que pretendem a preservação do capital a todo o tempo e possuem zero tolerância a riscos.
- ii. **Perfil Conservador:** Aplicável a Clientes que pretendem a preservação do capital e possuem baixa tolerância a riscos. Este perfil pode ser ainda aplicado a Clientes que, apesar de estarem dispostos a correr mais riscos na busca de retornos diferenciados, tenham necessidade de resgatar os seus investimentos a curto prazo.
- iii. **Perfil Moderado:** Aplicável a Clientes que estão dispostos a correr algum risco nos seus investimentos, procurando um retorno diferenciado a médio prazo. Este perfil pode ser ainda aplicado a Clientes que não necessitem de liquidez no curto prazo e que têm disponibilidade para diversificar os seus investimentos em alternativas mais arrojadas, embora apenas estejam dispostos a assumir um risco baixo de perda para além do montante investido.
- iv. **Perfil Dinâmico:** Aplicável a Clientes com alta tolerância ao risco e com baixa ou nenhuma necessidade de liquidez no curto/médio prazo e que estejam dispostos a aceitar as oscilações características dos mercados de risco, incluindo, possíveis perdas além do capital investido, tendo em vista a obtenção de retornos mais elevados a longo prazo.



Identificação do Cliente

Nº de Cliente:

Nome Completo:

NIF:

Conhecimento e Experiência

1.1. Quais são as suas habilitações académicas?

- Não tenho.
- Ensino Básico ou inferior (até 9º ano de escolaridade)
- Ensino secundário, curso médio/politécnico/bacharelato
- Licenciatura, pós-graduação, mestrado ou doutoramento - não especializado em economia/gestão/finanças
- Licenciatura, pós-graduação, mestrado ou doutoramento - especializado em economia/gestão/finanças

1.2. Tem experiência profissional no setor financeiro ou segurador?

- Nunca trabalhei nem realizei funções relacionadas com o setor financeiro.
- Já trabalhei/trabalho atualmente no departamento financeiro de empresas não diretamente relacionadas com o setor financeiro.
- Já trabalhei/trabalho atualmente numa área de uma empresa que me permite conhecer o funcionamento dos produtos de investimento e os mercados financeiros.

1.3. Como descreveria o seu nível de conhecimento sobre mercados financeiros?

- Não tenho conhecimento.
- Tenho conhecimento de conceitos genéricos e entendo os riscos.
- Tenho conhecimento, entendendo os riscos associados e sigo a sua evolução. Sou autónomo na escolha das minhas poupanças e investimentos.

1.4. Para os seguintes produtos e instrumentos financeiros, seleccione o seu nível de conhecimento e experiência:

Tem conhecimento em Ações?

- Sim Não

I. Quantas transações efetuou nos últimos 3 anos?

- 0 Só realizei 1 Até 10 Mais de 10 N/A (caso não tenha conhecimento)

II. Qual o montante que investiu nos últimos 3 anos (em EUR)?

- Até 5.000 Entre 5.000 e 50.000 Mais de 50.000 N/A (caso não tenha conhecimento ou não tenha realizado transações)

1.4.1. Seleccione a opção correta para a seguinte afirmação sobre Ações.

As ações são ativos que se transacionam em bolsa e garantem o capital investido.

- Verdadeiro Falso N/A (caso não tenha conhecimento)

Figura 1- Questionário Perfil de Investidor I

Tem conhecimento em Obrigações?

Sim Não

I. Quantas transações efetuou nos últimos 3 anos?

0 Só realizei 1 Até 10 Mais de 10 N/A (caso não tenha conhecimento)

II. Qual o montante que investiu nos últimos 3 anos (em EUR)?

Até 5.000 Entre 5.000 e 50.000 Mais de 50.000 N/A (caso não tenha conhecimento ou não tenha realizado transações)

1.4.2. Seleccione a opção correta para a seguinte afirmação sobre Obrigações:

Obrigações são títulos de dívida emitidos exclusivamente por entidades governamentais e que pagam sempre um cupão anual.

Verdadeiro Falso N/A (caso não tenha conhecimento)

Tem conhecimento em Fundos de Investimento?

Sim Não

I. Quantas transações efetuou nos últimos 3 anos?

0 Só realizei 1 Até 10 Mais de 10 N/A (caso não tenha conhecimento)

II. Qual o montante que investiu nos últimos 3 anos (em EUR)?

Até 5.000 Entre 5.000 e 50.000 Mais de 50.000 N/A (caso não tenha conhecimento ou não tenha realizado transações)

1.4.3. Seleccione a opção correta para a seguinte afirmação sobre Fundos de Investimento:

O valor das unidades de participação de um fundo de investimento pode oscilar, positiva ou negativamente, em função do valor dos ativos financeiros que o compõem.

Verdadeiro Falso N/A (caso não tenha conhecimento)

Tem conhecimento em Exchange Traded Funds (ETFs)?

Sim Não

I. Quantas transações efetuou nos últimos 3 anos?

0 Só realizei 1 Até 10 Mais de 10 N/A (caso não tenha conhecimento)

II. Qual o montante que investiu nos últimos 3 anos (em EUR)?

Até 5.000 Entre 5.000 e 50.000 Mais de 50.000 N/A (caso não tenha conhecimento ou não tenha realizado transações)

1.4.4. Seleccione a opção correta para a seguinte afirmação sobre ETFs:

Os ETFs são caracterizados por terem uma gestão ativa e não pretendem replicar um determinado índice de mercado.

Verdadeiro Falso N/A (caso não tenha conhecimento)

Tem conhecimento em Seguros Financeiros - Capitalização* (PPR e Não PPR)?

*Excluindo Unit-Linked

Sim Não

I. Quantas transações efetuou nos últimos 3 anos?

0 Só realizei 1 Até 10 Mais de 10 N/A (caso não tenha conhecimento)

II. Qual o montante que investiu nos últimos 3 anos (em EUR)?

Até 5.000 Entre 5.000 e 50.000 Mais de 50.000 N/A (caso não tenha conhecimento ou não tenha realizado transações)

1.4.5. Seleccione a opção correta para a seguinte afirmação sobre Seguros Financeiros de Capitalização (PPR e Não PPR):

Os Seguros Financeiros de Capitalização (PPR e Não PPR) garantem o capital investido, podendo não ter uma rentabilidade mínima garantida.

Verdadeiro Falso N/A (caso não tenha conhecimento)

INSTRUMENTOS

Figura 2- Questionário Perfil de Investidor II

Tem conhecimento em Seguros Financeiros - Unit-Linked (PPR e Não PPR)?

Sim Não

I. Quantas transações efetuou nos últimos 3 anos?

0 Só realizei 1 Até 10 Mais de 10 N/A (caso não tenha conhecimento)

II. Qual o montante que investiu nos últimos 3 anos (em EUR)?

Até 5.000 Entre 5.000 e 50.000 Mais de 50.000 N/A (caso não tenha conhecimento ou não tenha realizado transações)

1.4.6. Seleccione a opção correta para a seguinte afirmação sobre Seguros Financeiros Unit-Linked (PPR e Não PPR):

Os Seguros Financeiros Unit-Linked (PPR e Não PPR) estão ligados a fundos de investimento onde o montante investido não é garantido.

Verdadeiro Falso N/A (caso não tenha conhecimento)

Tem conhecimento em Produtos Estruturados?

Sim Não

I. Quantas transações efetuou nos últimos 3 anos?

0 Só realizei 1 Até 10 Mais de 10 N/A (caso não tenha conhecimento)

II. Qual o montante que investiu nos últimos 3 anos (em EUR)?

Até 5.000 Entre 5.000 e 50.000 Mais de 50.000 N/A (caso não tenha conhecimento ou não tenha realizado transações)

1.4.7. Seleccione a opção correta para a seguinte afirmação sobre Produtos Estruturados:

Os produtos estruturados são uma combinação de ativos que podem ser de rendimento fixo ou variável, incluindo um ou mais instrumentos derivados.

Verdadeiro Falso N/A (caso não tenha conhecimento)

Tem conhecimento em Depósitos Estruturados?

Sim Não

I. Quantas transações efetuou nos últimos 3 anos?

0 Só realizei 1 Até 10 Mais de 10 N/A (caso não tenha conhecimento)

II. Qual o montante que investiu nos últimos 3 anos (em EUR)?

Até 5.000 Entre 5.000 e 50.000 Mais de 50.000 N/A (caso não tenha conhecimento ou não tenha realizado transações)

1.4.8. Seleccione a opção correta para a seguinte afirmação sobre Depósitos Estruturados:

A remuneração dos depósitos estruturados é conhecida na data de início do mesmo.

Verdadeiro Falso N/A (caso não tenha conhecimento)

Situação Financeira

2.1. Qual a sua situação profissional?

- Desempregado
- Reformado
- Doméstico
- Estudante
- Trabalhador por conta própria
- Trabalhador por conta de outrem
- Vive dos seus bens

BECTP000001

Figura 3- Questionário Perfil de Investidor III

2.2. Qual o seu rendimento líquido mensal?

- Inferior a 1.000€
- Entre 1.000€ a 1.499€
- Entre 1.500€ a 3.000€
- Superior a 3.000€

2.3. Qual o valor acumulado das suas poupanças?

- Inferior a 10.000€
- Entre 10.000€ a 50.000€
- Entre 50.000€ a 100.000€
- Entre 100.000€ a 500.000€
- Superior a 500.000€

Necessidades e Objetivos de Investimento

3.1. Do seu património financeiro total, qual a percentagem que pretende investir?

- Até 10%
- Entre 10% e 25%
- Entre 25% e 50%
- Entre 50% e 75%
- Mais de 75%

3.2. Por quanto tempo estima manter os seus investimentos?

- Menos de 3 anos
- De 3 a 5 anos
- De 5 a 8 anos
- Mais de 8 anos

3.3. Qual das seguintes afirmações mais se relaciona com a sua expectativa de investimento?

- Preservar/Garantir o montante investido com uma rentabilidade baixa.
- Aumentar o montante investido com uma rentabilidade superior à das aplicações de baixo risco, e aceitando desvalorizações pontuais.
- Aumentar o montante investido, aceitando ligeiras desvalorizações e com disponibilidade para manter o investimento a médio/longo prazo.
- Aumentar o montante investido, aceitando desvalorizações significativas, e com disponibilidade para manter o investimento a médio/longo prazo.
- Aumentar consideravelmente o montante investido, estando exposto a fortes desvalorizações, e com disponibilidade para manter o investimento a longo prazo.

3.4. Perante um investimento em que o montante investido sofreu desvalorizações superiores a 10%, qual seria a sua atitude?

- Resgataria de imediato a totalidade do investimento.
- Resgataria parcialmente o investimento.
- Permanência e aguardava que o investimento valorizasse até ao montante inicialmente investido para proceder ao resgate total.
- Manteria o investimento, sabendo que a longo prazo poderia atingir um valor superior ao montante investido inicialmente.
- Manteria o investimento, e reforçava a minha posição, sabendo que a longo prazo poderia atingir um valor superior ao montante investido inicialmente.

BCTM/03001

Figura 4- Questionário Perfil de Investidor IV

Preferências de Sustentabilidade

Nota introdutória

O que são finanças sustentáveis?

O investimento sustentável implica que os fatores ambientais, sociais e/ou de boa governação sejam tidos em conta no processo de tomada de decisão de investimento. Todos esses critérios são conhecidos como critérios ESG (Environmental, Social, and Governance).

Quais são os critérios ESG?

Para além dos critérios estritamente financeiros – rentabilidade, risco e liquidez entre outros – o investimento sustentável inclui critérios ESG (ambientais, sociais e governação).

- **Ambientais** – Consideram atividades que afetam positivamente o ambiente, onde se pode destacar: a não poluição do ar e da água, o combate às alterações climáticas, a redução das emissões de gases com efeito de estufa, a eficiência energética, o respeito pela biodiversidade, a utilização de energias renováveis, etc.

- **Sociais** – Incluem aspetos relacionados com a saúde, a educação, os direitos humanos, os direitos dos trabalhadores (riscos e condições de trabalho, exploração de crianças ou imigrantes ou pessoas em risco de exclusão social, etc).

- **Boa Governação** – Referem-se a questões de governação corporativa da empresa, à qualidade da gestão e à sua cultura; Exemplos de fatores de boa governação são a responsabilização, a independência e a composição dos órgãos de governo, a redução da disparidade salarial entre homens e mulheres, a presença de mulheres em cargos de gestão, a não discriminação dos trabalhadores com base no sexo, idade, capacidade, etc.

O que são riscos de sustentabilidade ou riscos ESG?

Qualquer acontecimento ou condição ambiental, social ou de governação que, caso ocorra, tenha um efeito adverso material real ou potencial no valor do investimento.

4.1. Um investimento é sustentável quando contribui, pelo menos, para um destes critérios: objetivos de natureza ambiental, social e de boas práticas de governação.

Qual o impacto que estes fatores têm nas suas decisões de investimento?

- Baixo ou nulo (não tenho em conta estes fatores nas minhas decisões de investimento)
- Moderado
- Elevado
- Muito Elevado (O meu principal objetivo é o investimento sustentável, ainda que obtendo rendibilidades inferiores)

Assinatura do Cliente

Data

Assinatura(s) semelhante(s) à(s) constante(s) da Ficha de Assinaturas

Abonação/Conferência de Assinaturas

(A Preencher pelo Banco)

Data

(Assinatura do Colaborador)

Nº de Colaborador

(Assinatura do Supervisor)

Nº do Supervisor

Código Loja Designação Loja

BCT 2016/001

Banco CTT, S.A., Praça Duque de Saldanha, nº1 – Piso 3 1050-094 LISBOA, matriculada na Conservatória de Registo Comercial de Lisboa sob o número único de matrícula e de identificação de pessoa coletiva 513412417, com o capital social de 296.400.000,00 Euros

Figura 5- Questionário Perfil de Investidor V

10. Proteção de ativos

O Banco CTT participa no Fundo de Garantia de Depósitos (doravante FGD). Este Fundo visa garantir o reembolso de depósitos constituídos nas instituições bancárias caso estas fiquem indisponíveis para reembolsar o dinheiro dos clientes, o que poderá ocorrer nas seguintes situações:

1. as condições financeiras do Banco CTT apresentam um elevado nível de deterioração e a entidade supervisora (Banco de Portugal) confirma que o Banco deixou de conseguir reembolsar os seus clientes; ou,
2. a entidade supervisora revoga a autorização da instituição de crédito, antes da deterioração das condições financeira do Banco;

O FGD, do qual o Banco CTT é participante, garante:

- O reembolso dos depósitos em títulos e instrumentos financeiros confiados ao Banco até ao limite máximo de 100.000;
- Abrange a seguinte tipologia de depósitos: à ordem e a prazo;
- Os beneficiários da garantia são os depositantes, sejam pessoas singulares ou coletivas;
- A garantia aplica-se por depositante, mesmo que o depositante tenha vários depósitos ou que o mesmo depósito tenha mais do que um titular.

Há limitações na proteção para determinado tipo de clientes. Poderá obter mais informações em www.fgd.pt.

O Banco CTT também participa no Sistema de Indemnização aos Investidores (doravante SII). Este sistema protege os investidores caso o Banco CTT demonstre não ter capacidade financeira para reembolsar ou restituir o dinheiro ou instrumentos financeiros que lhes pertençam.

O acionamento do SII poderá ocorrer nas mesmas situações previstas para o FGD.

O investidor só poderá beneficiar desta cobertura caso se verifiquem cumulativamente os seguintes três requisitos:

1. o intermediário em incumprimento tem de ser uma entidade participante do SII;
2. o investidor tem de ser um investidor de retalho; e,
3. o crédito deve respeitar a operações sobre instrumentos financeiros cobertos – lista de instrumentos cobertos disponível na seção C do anexo I à Diretiva 2014/65/CE.

Ao abrigo do SII o limite máximo de indemnização é de 25.000 euros.

Há limitações na proteção para determinado tipo de clientes. Poderá obter mais informações em www.cmvm.pt

11. Política de Salvaguarda de Bens dos Clientes na Intermediação Financeira

11.1. Política de Salvaguarda de Bens de Terceiros

Na sua atividade como intermediário financeiro, o Banco CTT adota as seguintes medidas com o objetivo de salvaguardar os bens de clientes, evitando a sua utilização indevida e promovendo a integridade dos registos de valores, dinheiro e operações de clientes:

- Assegura a segregação patrimonial dos ativos dos clientes, de modo a garantir a distinção clara entre os ativos do Banco CTT e os dos clientes em todos os atos e registos contabilísticos, adotando medidas para proteger os direitos sobre esses ativos;
- Conserva os registos e as contas necessárias para permitir, em qualquer momento, distinguir os bens de cada cliente e os do Banco CTT, assegurando reconciliações de posições entre contas internas dos clientes e contas externas perante terceiros para depósito ou registo dos bens desses clientes;
- Assegura que quaisquer instrumentos financeiros dos clientes, depositados ou registados junto de um terceiro, sejam claramente identificáveis e distintos dos instrumentos financeiros pertencentes ao Banco CTT;
- Assegura que a entidade custodiante que desempenha as funções de guarda de ativos dos clientes está sujeita a supervisão;
- Implementa medidas para identificar instrumentos financeiros e fundos dos clientes, garantindo uma gestão segura que minimize riscos por uso indevido, fraude ou má gestão;
- Mantém registos detalhados sobre as ordens clientes, incluindo detalhes sobre a autorização, as condições e a quantidade de instrumentos financeiros utilizados por cada cliente para atribuição de perdas;

- Adota medidas como acordos sobre ações em caso de falta de saldo na liquidação, monitoramento rigoroso da capacidade do cliente e imediata gestão de valores mobiliários não entregues; e
- Adota mecanismos para garantir que o mutuário de instrumentos financeiros fornece garantias adequadas, que é mantida a sua adequação e que são evitados acordos de garantia com transferência de titularidade com investidores não profissionais.

O Banco CTT comunicará, 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 com base nos princípios acima descritos. Igualmente, deverá disponibilizar de imediato e a qualquer momento todos os documentos e informações relativos a bens de clientes a pedido da CMVM, do órgão de administração ou do órgão de fiscalização do Banco CTT.

A abertura de um processo de liquidação ou resolução do Banco CTT não tem efeitos sobre os atos praticados na qualidade de intermediário financeiro por conta dos seus clientes.

11.2. Entidade Custodiante

No âmbito da prestação do serviço de registo e depósito de instrumentos financeiros, o Banco CTT poderá recorrer aos serviços de custódia da Entidade Subcustodiante CECABANK S.A., com sede na Calle Alcalá, 27, MADRID (28014), banco autorizado e supervisionado pelo Banco de Espanha (Espanha), n.º registo 2000.

O Banco CTT emprega elevados padrões de cuidado e diligência profissional na seleção, na nomeação e na avaliação periódica da Entidade Subcustodiante na qual regista ou deposita instrumentos financeiros de Clientes, selecionando apenas entidades estabelecidas em Estados Membros cujo registo e depósito de instrumentos financeiros se sujeite a regulamentação e a supervisão desse Estado e atendendo à sua capacidade técnica e à sua reputação no mercado.

No âmbito da contratação da Entidade Subcustodiante, o Banco CTT pondera os requisitos legais ou regulamentares e as práticas de mercado, relativos à detenção, ao registo e ao depósito de instrumentos financeiros por essa entidade, suscetíveis de afetar negativamente os direitos dos clientes.

O Banco CTT assegura que a Entidade Subcustodiante cumpre as regras acima mencionadas, caso delegue alguma das suas funções relativas à detenção e custódia dos instrumentos financeiros noutra terceiro.

O Banco CTT assegura o controlo e as reconciliações das quantidades registadas de títulos de Clientes e das quantidades de títulos comunicadas pela Entidade Subcustodiante, com periodicidade mínima mensal (podendo essa periodicidade ser diária se as circunstâncias assim o justificarem). Sempre que, no decurso das reconciliações, se detetem divergências, estas devem ser regularizadas o mais rapidamente possível. Se as divergências persistirem por prazo superior a um mês, o Banco CTT informa imediatamente a CMVM da ocorrência.

O Banco CTT toma as medidas necessárias para garantir que quaisquer instrumentos financeiros dos clientes, depositados ou registados junto da Entidade Subcustodiante, sejam identificáveis separadamente dos instrumentos financeiros pertencentes ao Banco CTT, através de contas abertas em nome dos clientes ou em nome do Banco CTT com menção de serem contas de clientes

11.2.a) Segmentação de Locais e Estruturas de Negociação

O acesso aos locais e estruturas de negociação atende à natureza do instrumento financeiro, da seguinte forma:

- Ações, obrigações, ETF

LOCAIS	ESTRUTURAS DE NEGOCIAÇÃO
LISBOA	EURONEXT LISBON
PARIS	EURONEXT PARIS
BRUXELAS	EURONEXT BRUSSELS
AMSTERDÃO	EURONEXT AMSTERDAM
DUBLIN	EURONEXT DUBLIN
FRANKFURT	FRANKFURT STOCK EXCHANGE
VIENA	VIENNA STOCK EXCHANGE
MADRID	MADRID STOCK EXCHANGE
HELSINQUIA	HELSINKI STOCK EXCHANGE
LONDRES	LONDON STOCK EXCHANGE

ESTOCOLMO	STOCKHOLM STOCK EXCHANGE
COPENHAGA	COPENHAGEN STOCK EXCHANGE
MILAN	MILAN STOCK EXCHANGE
ZURIQUE	SIX SWISS EXCHANGE
EUA	NEW YORK STOCK EXCHANGE, NASDAQ, NYSE ARCA
CANADÁ	TORONTO STOCK EXCHANGE
OSLO	OSLO STOCK EXCHANGE
HONG KONG	STOCK EXCHANGE OF HONG KONG
SINGAPURA	SINGAPORE EXCHANGE (SGX)
JAPÃO	TOKYO STOCK EXCHANGE

11.3 Utilização de instrumentos financeiros dos Clientes

Caso pretenda dispor de instrumentos financeiros registados ou depositados em nome de um cliente, o Banco CTT solicita autorização prévia e expressa daquele, comprovada, no caso de investidor não profissional, pela sua assinatura ou por um mecanismo alternativo equivalente.

Os registos do Banco CTT devem incluir informação sobre o cliente que autorizou a utilização dos instrumentos financeiros, as condições dessa utilização e a quantidade de instrumentos financeiros utilizados de cada cliente, de modo a permitir a atribuição de eventuais perdas.

O Banco CTT adota as medidas adequadas para impedir a utilização não autorizada por conta própria ou de outrem de instrumentos financeiros de clientes, designadamente:

- A celebração de acordos com os clientes sobre as medidas a tomar pelo Banco CTT no caso de o cliente não ter saldo suficiente na sua conta à data da liquidação, tais como o empréstimo de valores mobiliários correspondentes por conta do cliente ou a alienação da sua posição;

- O acompanhamento rigoroso da capacidade do cliente prevista para cumprir o acordado na data de liquidação e a aplicação de medidas corretivas para o caso de não o poder fazer; e
- O acompanhamento rigoroso e o pedido imediato dos valores mobiliários não entregues pendentes na data de liquidação e após essa data.

O Banco CTT adota mecanismos específicos para todos os clientes para assegurar que:

- O mutuário de instrumentos financeiros de clientes fornece as garantias adequadas;
- É mantida a adequação dessas garantias e adota as medidas necessárias para manter o equilíbrio com o valor dos instrumentos financeiros dos clientes;
- Não celebra acordos proibidos nos termos do artigo 306.º-E do CVM.

11.4. Movimentação de contas dos Clientes

Todos os fundos e instrumentos financeiros pertencentes a clientes são depositados e detidos em contas individualizadas abertas, em nome do cliente, junto do Banco CTT nos termos das Condições Gerais do Contrato de Abertura de Conta entre o Banco CTT e o Cliente, que cumpre o critério de instituição de crédito autorizada na União Europeia a receber depósitos.

No âmbito da prestação do serviço de receção e transmissão ou execução de ordens, as contas de fundos ou instrumentos financeiros de clientes abertas em nome do cliente junto do Banco CTT apenas podem ser movimentadas a débito, quando se trate de liquidação de operações de aquisição de valores, do pagamento de remunerações devidas pelos clientes ou de transferências para outras contas abertas em nome destes, na sequência e em conformidade com as ordens recebidas do cliente.

O Banco CTT disponibiliza aos Clientes os instrumentos financeiros ou o dinheiro, devidos por quaisquer operações relativas a estes, incluindo a receção de juros, dividendos e outros rendimentos:

a. No próprio dia em que os instrumentos financeiros ou montantes em causa estejam disponíveis na conta do Banco; ou

b. Até ao dia útil seguinte, se as regras do sistema de liquidação das operações forem incompatíveis com o disposto na alínea anterior.

O Banco CTT movimenta a débito as contas de Clientes para:

a. Pagamento do preço de subscrição ou aquisição de instrumentos financeiros para os Clientes;

b. Pagamento de comissões ou outros custos pelos Clientes

c. Transferência ordenada pelos Clientes.

O Banco CTT está obrigado a enviar a cada Cliente um extrato periódico relativo aos instrumentos financeiros pertencentes ao seu património. O extrato inclui informação acerca do montante em instrumentos financeiros e dinheiro detidos pelo Cliente, no final do período abrangido pelo extrato, indicando os movimentos feitos e as respetivas datas.

12. Considerações Finais

Antes de proceder a qualquer tipo de investimento, o investidor deverá conhecer como funcionam os mercados em que vai investir, os produtos de investimento disponíveis e os riscos associados a cada um deles. Deverá ainda considerar as suas disponibilidades atuais (sendo que o montante a investir deve ser repartido por critérios de liquidez) e as necessidades futuras.

Adicionalmente o investidor deve ter em consideração não só o regime fiscal aplicável aos investimentos, mas também os custos (variáveis e fixos) inerentes. Em particular, deve ser avaliado o regime fiscal específico ao qual poderá estar sujeito, bem como o facto de que uma eventual alteração adversa do regime fiscal poder implicar, nomeadamente em termos líquidos, uma redução na rentabilidade do investimento.

O investidor deve estar ciente de que todos os investimentos têm riscos associados e deve fazer uma escolha sobre qual o nível de risco que está disposto a assumir. É importante também estar consciente de que ao adquirir instrumentos financeiros emitidos fora do mercado nacional, estes estarão sujeitos à legislação do país de emissão, o que pode aumentar o risco do investimento. O risco poderá aumentar se o investidor detiver instrumentos financeiros que envolvam direitos de terceiros, como garantias.

Investir traz consigo o risco de não recebimento de juros ou até mesmo de não obtenção do reembolso do valor investido, caso a empresa emissora enfrente dificuldades financeiras. Por isso, é crucial avaliar a capacidade de pagamento da entidade emissora e verificar se há alguma garantia de terceiros para assegurar o reembolso e/ou o pagamento dos juros. O investimento em obrigações pode gerar mais ou menos valias se forem efetuadas vendas antes da maturidade. Semelhante às ações, é importante avaliar a liquidez da emissão.

Para reduzir esses riscos, o investidor pode formar uma carteira diversificada, composta por ativos cuja valorização seja influenciada por variáveis não correlacionadas.

O investidor deverá efetuar um acompanhamento periódico relativo à evolução da valorização da sua carteira de investimentos, de modo a que consiga tomar decisões informadas sobre os seus investimentos ou desinvestimentos. Assim, poderá ser solicitada a qualquer momento ao Banco CTT informação detalhada e regular sobre a carteira de investimentos, sobre as transações efetuadas e custos debitados.

A decisão de desinvestimento, por parte do investidor, deverá ter por base as seguintes razões: i) reduzir perdas/ limitar ganhos de um determinado ativo; ii) por deter necessidade

imediate de fundos para outros fins; ou iii) para efetuar a recomposição da carteira dadas alterações às condições iniciais de mercado.

O investidor deve recorrer também a informação adicional sobre o mercado, disponibilizada pelas entidades de supervisão, por formas organizadas de negociação de instrumentos financeiros ou por associações profissionais.

Deste modo, o investidor poderá recorrer à CMVM para obtenção de informações gerais sobre o mercado, o seu funcionamento e características dos produtos de investimento disponíveis. Além disso, e como já exposto, o investidor pode também recorrer à CMVM para efetuar reclamações. É recomendada a leitura do Guia do Investidor, disponível no Portal do Investidor gerido pela CMVM em www.cmvm.pt

Nota: O Banco CTT não presta serviços de consultoria e aconselhamento para investimento. Assim, a estratégia de investimento deverá ser definida pelo investidor e ter em consideração o montante e instrumentos financeiros em que pretende investir, o horizonte temporal do investimento e o montante máximo disponível para eventuais perdas, de modo a obter um determinado nível de rentabilidade.

13. Revisão

O presente Guia para o Investidor foi revisto a 02 de Março de 2026.