bancoctt

Política de Intermediação Financeira do Banco CTT

Versão 3.0



	Responsável	Data
Elaborado por:	Direção de *Compliance (CMP)*	14/09/2026
Verificado por:	Direção de Risco (RSC) Secretaria Geral (SG)	30/09/2026
Tomada de Conhecimento por:	Comissão Executiva (CE)	06/10/2026
Apreciado por:	Comissão de Auditoria (CAUD)	22/10/2026
Aprovado por:	Conselho de Administração (CA)	26/10/2026
Deliberação:	Proposta 2026-230-BCTT CA	

Controlo de versões

Versão	Data	Editor	Aprovador	Data entrada em vigor	Observações
1.0	29/11/2024	Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria Geral (SJU/SG)	CA	06/12/2024	Versão inicial
2.0	28/11/2025	Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria Geral (SJU/SG)	CA	11/12/2025	Revisão anual
3.0	26/10/2026	Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria Geral (SJU/SG)	CA	30/10/2026	Revisão anual

Referências relacionadas

Documento
Política de Salvaguarda de Bens dos Clientes na Intermediação Financeira
Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses do Grupo Banco CTT
Política de Aprovação de Novos Produtos e Parceiros do Grupo Banco CTT
Política de Controlo Interno do Grupo Banco CTT
Política de Gestão do Risco do Grupo Banco CTT
Política de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo do Grupo Banco CTT
Política de Outsourcing e de Prestação de Serviços de TIC do Grupo Banco CTT
Política de Remuneração dos Colaboradores da Rede de Retalho em Regime de Pluralidade de Empregadores
Política de Remuneração do Grupo Banco CTT
SP0017 - Manual de Gestão de Fornecedores
SP0291 – Questionário Perfil de Investidor
SP0270 – Manual de Tratamento das Situações Geradoras de Conflitos de Interesses

Índice

1. INTRODUÇÃO 5
1.1. OBJETIVOS E ÂMBITO DA POLÍTICA 5
1.2. RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DA POLÍTICA 5
1.3. DESTINATÁRIOS DA POLÍTICA 5
1.4. REVISÃO DA POLÍTICA 6
1.5. DIVULGAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR DA POLÍTICA 6
2. ATIVIDADES DE INTERMEDIAÇÃO FINANCEIRA PRATICADAS PELO BANCO 7
3. PRINCÍPIOS APLICÁVEIS NA RELAÇÃO COM O CLIENTE 7
3.1. CATEGORIZAÇÃO DE INVESTIDORES 7
3.2. ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS DE INVESTIMENTO AO CLIENTE 11
3.3. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO AO CLIENTE 14
3.4. TRATAMENTO DE ORDENS DOS CLIENTES 23
3.5. CONFLITOS DE INTERESSES NO ÂMBITO DA INTERMEDIAÇÃO FINANCEIRA 30
3.6. GOVERNAÇÃO DE PRODUTO 35
3.7. SALVAGUARDA DE ATIVOS 36
4.1. PRINCÍPIOS GERAIS 36
4.2. ESTRUTURA ORGANIZATIVA 36
4.3. PRINCÍPIOS EM MATÉRIA DE FORMAÇÃO DOS COLABORADORES 38
4.4. CONTINUIDADE DO NEGÓCIO 40
4.5. CÓDIGO DE CONDUTA 41
CONCEITOS E DEFINIÇÕES 43
REFERÊNCIAS LEGAIS E REGULAMENTARES 45

1. INTRODUÇÃO

1.1. OBJETIVOS E ÂMBITO DA POLÍTICA

A presente Política de Intermediação Financeira ("Política") estabelece os princípios, regras e procedimentos aplicáveis às atividades de intermediação financeira desenvolvidas pelo Banco CTT ("Banco"), assegurando a conformidade com o enquadramento legal e regulamentar aplicável, a proteção dos investidores e a observância dos mais elevados padrões de conduta e integridade na prestação dos Serviços de Investimento.

A presente Política aplica-se às atividades de intermediação financeira desenvolvidas pelo Banco no âmbito dos Serviços de Investimento para os quais se encontra autorizado e registado junto da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ("CMVM"), bem como às estruturas internas que participam na respetiva prestação, supervisão e controlo.

1.2. RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DA POLÍTICA

Sem prejuízo das responsabilidades genericamente atribuídas aos Órgãos e Unidades de Estrutura do Banco, compete-lhes, no âmbito da atividade de intermediação financeira, o seguinte:

Ao **Órgão de Administração do Banco** compete aprovar e rever regularmente a Política, garantindo o seu alinhamento com a missão, a visão, os objetivos estratégicos, a cultura e os valores instituídos no Grupo Banco CTT, bem como a sua atualização face à regulamentação e recomendações das entidades reguladoras competentes.

Ao **Órgão de Fiscalização do Banco** compete apreciar a Política e quaisquer propostas de revisão à mesma, previamente à respetiva aprovação.

Ao **Órgão de Administração que exerce funções executivas no Banco** compete tomar conhecimento da Política e das propostas de revisão da mesma, preparadas pela Direção de *Compliance*, podendo efetuar comentários e sugestões de alteração, os quais são ponderados por esta Direção, no exercício da sua independência e autonomia técnica.

À **Direção de *Compliance*** compete propor alterações à Política, sempre que (i) forem identificadas oportunidades de melhoria que motivem a atualização de processos relacionados com a atividade de intermediação financeira; e (ii) se verifique que a Política se encontra desatualizada face aos requisitos legais ou às recomendações das entidades reguladoras.

1.3. DESTINATÁRIOS DA POLÍTICA

A presente Política é aplicável a todos os Órgãos, Unidades de Estrutura, colaboradores,

prestadores de serviços e entidades subcontratadas que intervenham na prestação dos Serviços de Investimento.

1.4. REVISÃO DA POLÍTICA

A Política deve ser revista anualmente, e sempre que se revelar necessário, por iniciativa da Direção de Compliance, assegurando que se mantém atualizada face ao enquadramento legal e regulamentar aplicável às matérias que regula, eficaz no cumprimento da sua finalidade e permanentemente adequada face ao contexto interno e externo do Banco.

1.5. DIVULGAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR DA POLÍTICA

A Política é integralmente comunicada e disponibilizada em permanência aos seus Destinatários, sendo divulgada e estando acessível na intranet e no sítio da Internet do Banco.

A presente Política e as suas revisões entram em vigor na data da sua divulgação, sem prejuízo da fixação de data distinta constante da deliberação que as aprovar.

Quaisquer dúvidas ou questões relacionadas com a presente Política deverão ser colocadas à Direção de *Compliance* do Banco, preferencialmente através do e-mail: compliance@bancoctt.pt.

2. ATIVIDADES DE INTERMEDIAÇÃO FINANCEIRA PRATICADAS PELO BANCO

Considerando o elenco de serviços e atividades definidos nos artigos 290.º e 291.º do Código dos Valores Mobiliários ("CVM"), o Banco encontra-se autorizado e registado junto da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários ("CMVM") para o exercício das atividades de (i) receção e transmissão de ordens; (ii) execução de ordens; (iii) colocação sem garantia; e (iv) registo e depósito de instrumentos financeiros (os "**Serviços de Investimento**").

A presente Política aplica-se exclusivamente aos Serviços de Investimento efetivamente prestados pelo Banco e aos instrumentos financeiros associados aos mesmos, sem prejuízo do cumprimento das obrigações legais e regulamentares aplicáveis a outras atividades para as quais o Banco venha a obter autorização.

3. PRINCÍPIOS APLICÁVEIS NA RELAÇÃO COM O CLIENTE

3.1. CATEGORIZAÇÃO DE INVESTIDORES

Antes de iniciar a prestação dos serviços de investimento, o Banco categoriza os Clientes como:

a) Contraparte Elegível (doravante "**Contraparte Elegível**") (tal como descrita no artigo 30.º do CVM);

b) Investidor Profissional (doravante "**Cliente Profissional**");

c) 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 clientes, com o objetivo de adaptar a proteção que é conferida a cada categoria de clientes.

O Banco informa 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 lhes é conferido em cada categoria.

O Banco não presta, atualmente, serviços a clientes Contrapartes Elegíveis e qualifica e trata, por defeito, todos os clientes como Cliente Não Profissional.

3.1.1. Cliente Profissional

Podem ser qualificados como Clientes Profissionais:

a) Instituições de Crédito,
b) Empresas de Investimento;
c) Empresas de seguros;
d) Organismos de Investimento Coletivo, Fundos de Pensões e Sociedades Gestoras;
e) Outras instituições financeiras autorizadas ou reguladas, designadamente entidades com objeto específico de titularização, respetivas sociedades gestoras, se aplicável, e demais sociedades financeiras previstas na lei;
f) Instituições financeiras de Estados que não sejam membros da União Europeia que exerçam atividades semelhantes às referidas nas alíneas anteriores:
g) Entidades que negoceiem em instrumentos financeiros sobre mercadorias;
h) Governos de âmbito nacional e regional, bancos centrais e organismos públicos a nível nacional ou regional que administram a dívida pública ou que gerem fundos destinados ao financiamento de sistemas de segurança social ou de regimes de pensões de reforma ou de proteção de trabalhadores, instituições supranacionais ou internacionais, designadamente o Banco Central Europeu, o Banco Europeu de Investimento, o Fundo Monetário Internacional e o Banco Mundial;
i) Pessoas que prestem serviços de investimento, ou exerçam atividades de investimento, que consistam, exclusivamente, na negociação por conta própria nos mercados a prazo ou a contado, neste caso com a única finalidade de cobrir posições nos mercados de derivados, ou na negociação ou participação na formação de preços por conta de outros membros dos referidos mercados, e que sejam garantidas por um membro compensador que atue nos mesmos, quando a responsabilidade pela execução dos contratos celebrados for assumida por um desses membros;
j) Pessoas a quem tenha sido conferido esse tratamento;
k) Pessoas coletivas cuja dimensão, de acordo com as suas últimas contas individuais, satisfaça dois dos seguintes critérios:
    i. Capital próprio de dois milhões de euros;
    ii. Ativo total de vinte milhões de euros;
    iii. Volume de negócios líquido de quarenta milhões de euros.

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

O Banco não prestará, por regra, serviços de investimento a Clientes Profissionais, salvo nos casos em que os Clientes Não Profissionais solicitem a alteração de categoria.

3.1.2. Cliente Não Profissional

Deverão ser qualificados e tratados como Cliente Não Profissional todos aqueles clientes que não preencham os requisitos aplicáveis à qualificação como Contrapartes Elegíveis e Clientes Profissionais, designadamente,

a) Pessoas singulares;
b) Pequenas e médias empresas que não preencham dois dos requisitos *suprarreferidos*;
c) Administração local;
d) 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 financeiro, circunstância essa que os impede de avaliar corretamente as decisões de investimento e os riscos que estas comportam.

Esta categoria é a que confere maior proteção e corresponde à categoria residual, isto é, sempre que os clientes não integram a categoria de Cliente Profissional ou Contraparte Elegível, serão classificados como Clientes Não Profissionais.

3.1.3. Alteração de Categoria de Cliente

Os clientes têm a faculdade de solicitar a alteração da sua classificação. O pedido é analisado pela Direção de *Compliance,* sendo a decisão respeitante à classificação comunicada, por escrito, ao cliente.

3.1.3.1. Solicitação de Alteração de Categoria de Cliente Profissional

Um Cliente Profissional poderá solicitar o tratamento como Cliente Não Profissional, ficando essa alteração dependente de acordo escrito a celebrar entre o Banco e o Cliente que solicitou a alteração. 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.

3.1.3.2. Solicitação de Alteração de Categoria de Cliente Não Profissional

Um Cliente Não Profissional pode, a todo o tempo, solicitar a alteração para a categoria de Cliente Profissional, devendo fazê-lo por escrito, identificando os serviços, operações e/ou instrumentos financeiros para os quais requer essa alteração.

Na sequência de um pedido de alteração de classificação atribuída, o Banco 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 Cliente Não Profissional tem de preencher, pelo menos, dois dos seguintes requisitos:

a) Ter efetuado operações com um volume significativo no mercado relevante, com uma frequência média de 10 operações por trimestre, durante os últimos quatro trimestres;
b) Dispor de uma carteira de instrumentos financeiros, incluindo também depósitos em numerário, que exceda 500.000 euros;
c) 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 informa o cliente, por escrito, do deferimento ou indeferimento do pedido. Caso não se encontrem preenchidos os requisitos mencionados, o Banco deverá indeferir o pedido .

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

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

O cliente pode, 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 informado sobre qualquer alteração suscetível de afetar os pressupostos que conduziram à sua qualificação. No caso de o Banco 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.

3.2. ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS DE INVESTIMENTO AO CLIENTE

3.2.1. Avaliação da Adequação

O Banco condiciona a prestação dos serviços de investimento à obtenção, junto do cliente, de informação relativa às suas circunstâncias particulares, nomeadamente:

a) Aos seus conhecimentos e experiência em matéria de investimento no que respeita aos valores mobiliários ou a outros instrumentos financeiros; e
b) Aos seus objetivos de investimento (incluindo a sua tolerância ao risco e preferências de sustentabilidade).

As informações relativas aos conhecimentos e à experiência de um cliente ou de um potencial cliente no domínio dos investimentos devem incluir, na medida que sejam consideradas adequadas tendo em conta a natureza e o âmbito do serviço a prestar, bem como o tipo de produto ou transação (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.

As informações relativas à situação financeira do cliente efetivo ou potencial devem incluir, sempre que tal seja relevante, informações sobre a fonte e a dimensão dos seus rendimentos regulares, os seus ativos, incluindo os ativos líquidos, os seus investimentos e os seus ativos imobiliários, bem como os seus compromissos financeiros periódicos.

As informações relativas aos objetivos de investimento do cliente efetivo ou potencial devem incluir, sempre que for relevante, as informações sobre o período durante o qual o cliente pretende

deter o investimento, as suas preferências relativamente à assunção do risco, o seu perfil de risco e os objetivos do investimento.

Esta informação deverá ser prestada antes da celebração de qualquer contrato entre o Banco e o cliente, designadamente, através (i) do preenchimento do «Questionário relativo ao Perfil de Cliente» ("**Teste de Adequação Perfil de Investidor BCTT**"), que visa a correta determinação do perfil de risco do cliente e, caso o cliente assim entenda relevante, e, quando necessário, (ii) mediante a prestação de informações complementares adicionais que não abrangidas pelo questionário.

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

O Banco 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, utilizados no processo de avaliação da adequação, como os instrumentos de avaliação do perfil de risco ou os instrumentos de avaliação dos conhecimentos e da experiência do cliente, 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 feitas ao cliente durante o processo são por este compreendidas e visam a obtenção das informações necessárias para proceder à avaliação da adequação; e
d) Assegurar a coerência das informações prestadas pelo cliente, nomeadamente analisando se existem inexatidões manifestas nas informações prestadas pelos clientes.

No caso de contas de valores mobiliários com mais do que um titular (pessoas singulares), a avaliação da adequação será feita a título individual.

Quando o cliente seja representado por outra pessoa, a situação financeira e os objetivos de investimento a considerar são os do cliente representado, enquanto os conhecimentos e a experiência a considerar são os do representante ou da pessoa autorizada a realizar transações em nome do cliente.

O **Teste de Adequação Perfil de Investidor BCTT** será objeto de atualização (i) perante uma alteração substancial na capacidade e/ou situação financeira do cliente que altere os seus objetivos

de investimento; e/ou (ii) sempre que o cliente comunicar por escrito ao Banco qualquer alteração às informações prestadas no Questionário, e/ou (iii) decorrido o respetivo prazo de validade (3 anos); e/ou (iv) sempre que existir uma alteração à estratégia de investimento.

Neste último caso, o Banco recolhe as informações necessárias à atualização do Questionário, designadamente as que dizem respeito aos investimentos existentes, bem como aos novos investimentos.

3.2.2. Definição do perfil do cliente

Após o preenchimento do Questionário, o Banco 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, tendo em conta a sua experiência e conhecimentos.

Cada resposta possui determinada pontuação e o seu somatório permitirá ao Banco definir o perfil do cliente, que lhe será prontamente informado.

Na prestação de um serviço de investimento a um Cliente Profissional, o Banco 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 compreender os riscos envolvidos na operação ou na gestão da sua carteira.

Conforme melhor densificado no Manual SP0291 – Questionário Perfil de Investidor, o Banco estabelece as seguintes categorias de perfil de clientes:

a) Perfil MuitoConservador: Aplicável a clientes que pretendem a preservação do capital a todo o tempo e possuem zero tolerância a riscos.
b) 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.
c) 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.

d) 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.

3.3. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO AO CLIENTE

O Banco disponibiliza ao cliente um conjunto de informações, designadamente, sobre o Banco, os serviços prestados e os instrumentos financeiros disponibilizados.

Todas as informações, incluindo comunicações comerciais, transmitidas a clientes ou potenciais clientes devem:

a) Ser completas, verdadeiras, atuais, clara, objetivas e lícitas;

b) Incluir a designação do Banco;

c) Ser exatas, indicando de forma correta e clara quaisquer riscos relevantes associados a quaisquer decisões;

d) Utilizar um tamanho de letra na indicação dos riscos relevantes que seja pelo menos igual ao tamanho de letra predominante utilizado nas informações fornecidas, bem como uma composição gráfica que garanta que essa indicação seja bem visível;

e) Revelar-se suficientes e serem apresentadas de tal modo que sejam suscetíveis de serem compreendidas pelo cliente ou potencial clientes;

f) Ser claras, não ocultando, substimando ou de qualquer outra forma encobrindo elementos, declarações ou avisos relevantes;

g) Ser apresentadas na mesma língua em todas as formas de informação e material comercial que são prestadas a cada cliente, a menos que o cliente tenha aceite expressamente receber informações noutra língua.

h) Ser atualizadas e pertinentes para os meios de comunicação utilizados.

O Banco notifica o cliente com a antecedência suficiente acerca de qualquer alteração significativa com incidência nas informações prestadas.

3.3.1. Informação Pré-Contratual (*ex ante*)

3.3.1.1. Informação sobre o Banco CTT

As informações apresentadas devem sempre incluir informações gerais sobre o Banco e sobre a atividade, devendo ser refletida no contrato a celebrar com o cliente, nomeadamente:

a) A designação, o endereço, e os contactos necessários;
b) Indicação de que o Banco está autorizado para a prestação da atividade de intermediação financeira, bem como o número de registo de intermediário financeiro obtido junto da CMVM;
c) As línguas em que o cliente pretende comunicar com o Banco;
d) Os métodos de comunicação a utilizar;
e) Descrição sintética da política do Banco em matéria de conflitos de interesses;
f) Descrição geral do(s) serviço(s) a prestar, bem como a identificação dos instrumentos financeiros objeto dos serviços a prestar;
g) Indicação dos direitos e deveres das partes, nomeadamente os de natureza legal e respetiva forma de cumprimento, bem como consequências resultantes do incumprimento contratual imputável a qualquer uma das partes;
h) Indicação da lei aplicável ao contrato a celebrar com o Banco;
i) Informação sobre a existência e o modo de funcionamento do serviço de reclamações dos clientes bem como da possibilidade de reclamação junto da CMVM e os respetivos contactos;
j) Identificação completa das partes, morada e números de telefone de contacto.

A prestação de serviços pelo Banco ao cliente pressupõe a celebração prévia de contrato escrito com o cliente (bem como do preenchimento do teste de adequação).

3.3.1.2. Informação sobre os serviços prestados pelo Banco CTT

O Banco deve prestar aos clientes efetivos ou potenciais, com suficiente antecedência antes de o cliente efetivo ou potencial se vincular a qualquer acordo para efeitos de prestação de serviços de investimento ou auxiliares ou antes da prestação desses serviços, prevalecendo o que ocorrer mais cedo, as seguintes informações:

a) As condições contratuais de qualquer acordo a ser celebrado com o cliente;
b) As informações relativas ao Banco e aos serviços a serem prestados, relacionadas com esse acordo ou com esses serviços de investimento ou auxiliares.

O Banco presta igualmente, no contrato a celebrar com o cliente, com suficiente antecedência face à prestação do serviço ou vinculação do cliente (conforme o que ocorra em primeiro lugar), informação, por escrito, em suporte duradouro, sobre o serviço prestado e sobre os pressupostos inerentes à sua prestação, nomeadamente:

a) Informação sobre o serviço prestado/ a prestar (i.e., consoante o caso, receção e transmissão ou execução de ordens de clientes, colocação sem garantia de instrumentos financeiros ou custódia de instrumentos financeiros);
b) Informação sobre a categoria de cliente atribuída, a faculdade de requerer um tratamento sob uma diferente categoria de cliente, bem como de qualquer limitação ao nível do grau de proteção que tal implica;
c) Informação referente à necessidade de realizar a verificação de adequação e se será apresentada ao cliente uma avaliação periódica da adequação dos instrumentos financeiros;
d) Informação sobre as medidas de salvaguarda de bens de clientes, relativamente a fundos ou instrumentos de clientes que sejam detidos pelo Banco para o tipo conta de clientes, se aplicável.

3.3.1.3. Informação sobre os instrumentos financeiros

O Banco deve prestar aos clientes efetivos ou potenciais, com suficiente antecedência antes da prestação de serviços de investimento ou serviços auxiliares, uma descrição geral da natureza e dos riscos dos instrumentos financeiros, tendo em conta, em especial, a sua categorização.

Esta descrição deve explicar a natureza do tipo específico do instrumento em causa, o seu funcionamento e desempenho em diferentes condições de mercado, incluindo condições positivas e negativas, e os riscos inerentes a esse tipo específico de instrumento, com um grau suficiente de pormenor que permita ao cliente tomar as suas decisões de investimento com conhecimento de causa.

A descrição dos riscos deve incluir, sempre que for relevante para o tipo de instrumento em causa e para o estatuto e nível de conhecimentos do cliente, os seguintes elementos:

a) Os riscos associados a esse tipo de instrumento financeiro, incluindo uma explicação do impacto do efeito de alavancagem e do risco de perda da totalidade do investimento, nomeadamente os riscos associados à insolvência do emitente ou a acontecimentos relacionados, tais como a recapitalização interna;

b) A volatilidade do preço desses instrumentos e o caráter eventualmente limitado do mercado em que esses instrumentos são negociados;
c) Informações sobre os obstáculos ou restrições de desinvestimento, por exemplo como pode ser o caso de instrumentos financeiros ilíquidos ou de instrumentos financeiros com um prazo fixo de investimento, incluindo uma ilustração dos possíveis métodos de saída e as consequências de qualquer saída, os eventuais condicionalismos e a data prevista para a venda do instrumento financeiro antes de recuperar os custos iniciais da transação nesse tipo de instrumentos financeiros;
d) Quaisquer requisitos em matéria de margens ou obrigações análogas aplicáveis aos instrumentos desse tipo.

No caso de serem prestadas informações sobre um instrumento financeiro que seja objeto de uma oferta pública em curso e tenha sido publicado um prospeto no âmbito dessa oferta em conformidade com o Regulamento dos Prospetos (Regulamento (UE) 2017/1129), o Banco deverá, com suficiente antecedência antes da prestação dos serviços de investimento ou serviços auxiliares, informar o cliente quando o prospeto for colocado à disposição do público.

No caso de o instrumento ser composto por dois ou mais instrumentos ou serviços financeiros diferentes, o Banco deve fornecer uma descrição adequada da natureza jurídica do instrumento financeiro, das componentes desse instrumento e do modo como a interação entre as componentes afeta os riscos do investimento.

No caso de instrumentos financeiros que incluem uma garantia ou proteção do capital, deve ser facultado ao cliente efetivo ou potencial informações sobre o âmbito e a natureza dessa garantia ou proteção do capital. Quando a garantia é prestada por um terceiro, as informações sobre a garantia devem incluir informações suficientes sobre o garante e a garantia, a fim de permitir que o cliente efetivo ou potencial faça dela uma avaliação correta.

3.3.1.4. Informação sobre custos e encargos

O Banco deve prestar ao cliente informação *ex ante* sobre todos os custos e encargos cobrados pelos serviços e atividades de investimento, designadamente, quanto aos correntes e aos esporádicos. Adicionalmente, o Banco deve prestar informações ao cliente informação sobre todos os custos e encargos relacionados com um instrumento financeiro.

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 deve fazer estimativas razoáveis desses custos.

A informação sobre os custos e encargos deve incluir um exemplo que inclua o efeito cumulativo dos custos sobre a rendibilidade, apresentando quaisquer picos ou oscilações previsíveis dos custos e acompanhando o exemplo com uma descrição.

3.3.2. Informação Contratual (*ex post*)

3.3.2.1. Contratos de Intermediação Financeira

Os contratos de intermediação financeira relativos aos serviços de investimento revestem a forma escrita e a nulidade por inobservância de forma dos contratos celebrados com Clientes Não Profissionais só pode ser invocadas por estes.

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

Os contratos de intermediação financeira celebrados com Clientes Não Profissionais contêm, pelo menos:

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

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

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

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

e) Indicação da lei aplicável ao contrato.

3.3.2.2. Custos e encargos

O Banco 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 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.

3.3.2.3. Informação em relação à execução de ordens

Na sequência da realização de uma ordem em nome de um cliente, o Banco 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 de um terceiro, o mais tardar no primeiro dia útil seguinte à receção da confirmação do terceiro.

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.

Nos casos em que as ordens executadas, ou a executar, se encontrem relacionadas com obrigações utilizadas para o financiamento de acordos de empréstimo hipotecário dos respetivos clientes (i.e. aqueles que emitiram as ordens), então as informações previstas nas alíneas a) e b) supra não serão aplicáveis. Nestes casos, a comunicação – e respetiva informação – deve ser efetuada em simultâneo às condições do empréstimo hipotecário (e, no mais tardar, um mês após a execução da ordem).

O Banco deve ainda fornecer ao cliente, a seu pedido, informações acerca do estatuto 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 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:

a) A identificação do Banco;
b) A denominação ou outros elementos identificadores do cliente;
c) O dia de negociação;
d) A hora de negociação;
e) O tipo de ordem;
f) A identificação da plataforma de negociação;
g) A identificação dos instrumentos;
h) O indicador de compra/venda;
i) A natureza da ordem, se não se tratar de uma ordem de compra/venda;
j) A quantidade;
k) O preço unitário;
l) A contrapartida pecuniária global;
m) 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;
n) A taxa de câmbio obtida nos casos em que a transação implica uma conversão cambial;
o) 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;
p) 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 k), sempre que a ordem seja executada por parcelas, o Banco 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 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.

3.3.2.4. Comunicações relativas aos instrumentos financeiros ou aos fundos dos clientes

Sempre que o Banco detenha instrumentos financeiros ou fundos de clientes, que não se enquadrem no conceito de depósitos na aceção da Diretiva 2013/36/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013, relativa ao acesso à atividade das instituições de crédito e à supervisão prudencial das instituições de crédito e empresas de investimento, deve enviar, pelo menos trimestralmente, a todos os clientes cujos instrumentos financeiros ou fundos sejam por si detidos, uma declaração (a "declaração de ativos dos clientes"), em suporte duradouro, relativa a esses instrumentos financeiros ou fundos (salvo se essa declaração já tiver sido fornecida no quadro de qualquer outra declaração periódica).

A declaração de ativos dos clientes deve incluir as seguintes informações:

a) Informações sobre todos os instrumentos financeiros ou fundos detidos pelo Banco, por conta do cliente, no final do período abrangido pela declaração;
b) A medida em que quaisquer instrumentos financeiros ou fundos dos clientes foram objeto de operações de financiamento através de valores mobiliários;
c) A quantificação de quaisquer eventuais benefícios que revertam a favor do cliente, por força da participação em quaisquer operações de financiamento através de valores mobiliários, e a base para a determinação do benefício que reverteu para o mesmo;
d) Uma indicação clara dos ativos ou dos fundos que estão sujeitos às regras da DMIF II e às suas medidas de execução e dos que não o estão, por exemplo os que estão sujeitos a um acordo de garantia financeira com transferência de titularidade;
e) Uma indicação clara de quais os ativos que são afetados por algumas especificidades no seu estatuto de propriedade ou titularidade, por exemplo devido a uma garantia;
f) O valor de mercado ou o valor estimado, quando o valor de mercado não estiver disponível, dos instrumentos financeiros incluídos na declaração, com uma indicação clara de que a inexistência de um preço de mercado é suscetível de ser indicativa de falta de liquidez. A avaliação do valor estimado deve ser efetuada pelo Banco na base dos melhores esforços.

Nos casos em que a carteira de um cliente inclui as receitas de uma ou mais transações não liquidadas, as informações referidas na alínea a) podem basear-se na data da transação ou na data de liquidação, desde que se aplique coerentemente a mesma base a todas as informações constantes da declaração.

A declaração periódica de ativos de clientes não tem de ser fornecida se o Banco conceder aos clientes acesso a um sistema em linha que possa ser considerado um suporte duradouro, se o cliente puder aceder facilmente a declarações atualizadas relativas aos instrumentos financeiros ou fundos do cliente e se o Banco tiver provas de que o cliente acedeu a essa declaração pelo menos uma vez durante o trimestre em causa.

3.3.2.5. Informação no âmbito dos PRIIP

Os PRIIP (pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros) têm de ser identificados como tal na informação prestada aos aforradores e investidores e nas mensagens publicitárias. Deve ser disponibilizado aos Clientes Não Profissionais o DIF (Documento de Informação Fundamental). O DIF constitui um documento de informação pré-contratual autónomo, claramente diferenciado dos materiais de promoção comercial, não podendo conter referências cruzadas para estes. Nele são prestadas as informações fundamentais para que os Clientes Não Profissionais compreendam e comparem as principais características, os riscos e retornos e os custos dos produtos.

A consulta do DIF não retira a importância de outros elementos informativos específicos de cada produto (por exemplo, Prospeto, Termos Finais, Condições Gerais e Especiais ou outros).

A responsabilidade pela elaboração do DIF, bem como pela exatidão do respetivo conteúdo, é do produtor do respetivo PRIIP (que pode não coincidir com o respetivo comercializador) que deve, ainda, submetê-lo à aprovação das autoridades competentes, conforme aplicável, previamente à sua disponibilização (pelo menos dois dias úteis). Nos casos em que o produtor não tenha sede em Portugal, o envio poderá ser efetuado pelo distribuidor.

Caso o Banco seja produtor de PRIIPs, comunica previamente o DIF à autoridade competente nos termos acima descritos. Caso comercialize PRIIPs, submetepreviamente a publicidade sobre os referidos PRIIPs a aprovação da autoridade competente, com pelo menos 7 dias úteis antecedência relativamente à sua divulgação).

Quaisquer alterações ao DIF ou materiais publicitários, devem também ser notificadas à CMVM. Existem ainda deveres específicos de notificação à CMVM previstos no Regulamento n.º 8/2018, designadamente no caso de oferta pública, de comercialização contínua ou comercialização eletrônica.

3.3.3. Meios de prestação de informação

O Banco fornece as informações aos clientes em suporte duradouro, que pode ser o papel ou outro suporte.

A utilização de outro suporte que não o papel, exige que se encontrem verificadas as seguintes condições:

a) A prestação dessas informações nesse suporte for adequada no contexto em que decorrem, ou irão decorrer, as relações entre o Banco e o cliente; e

b) A pessoa a quem as informações devem ser prestadas, após ter-lhe sido proposta a opção entre a apresentação das informações em papel ou nesse outro suporte duradouro, escolher especificamente a prestação das informações nesse outro suporte.

A prestação de informações através de comunicações eletrónicas é considerada adequada se o cliente disponibilizar um endereço de correio eletrónico para a realização de contactos.

As informações prestadas através de um sítio Web e essas informações, quando não forem pessoalmente dirigidas ao cliente, devem respeitar a seguintes condições:

a) A prestação dessas informações nesse suporte é adequada no contexto em que decorrem, ou irão decorrer, as relações entre o Banco e o cliente;

b) O cliente deve consentir especificamente na prestação dessas informações nessa forma;

c) O cliente deve ser notificado eletronicamente do endereço do sítio Web e do local nesse sítio onde pode ter acesso às informações;

d) As informações devem estar atualizadas;

e) As informações devem estar continuamente acessíveis através desse sítio, por um período razoável, para que o cliente as possa consultar.

3.4. TRATAMENTO DE ORDENS DOS CLIENTES

3.4.1. Princípios gerais de tratamento de ordens dos clientes

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

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

3.4.2. Forma e prazo de validade da ordem

As ordens podem ser dadas oralmente ou por escrito.

As ordens dadas oralmente são reduzidas a escrito e, se presenciais, subscritas pelo ordenante. Se transmitidas por telefone são registadas em suporte fonográfico com observância do disposto no artigo 307.º-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.

Dentro deste limite máximo, aplicam-se as seguintes regras:

a) Se o ordenante não definir prazo de validade, a ordem é válida até ao fim do dia em que for dada;

b) se o ordenante definir prazo de validade, a ordem é válida até ao respetivo termo, o qual não pode exceder um mês salvo se um prazo superior (até um limite máximo de um ano), resultar inequivocamente da declaração específica do ordenante e for excecionalmente admitido pelo Banco.

O Banco informa os clientes sobre os prazos de validade que pratique, os quais podem variar em função das estruturas de negociação onde a ordem possa ser executada ou da natureza dos instrumentos financeiros.

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

3.4.3. Execução de Ordens de Clientes

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

O Banco 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:

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 Clientes 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 parágrafo anterior no caso de ordens cujo volume seja elevado relativamente ao volume normal de mercado tal como definido no artigo 7.º do Regulamento Delegado (UE) 2017/587 (RTS 1).

3.4.4. Agregação e Afetação de Ordens

O Banco não deve realizar uma ordem de um cliente ou uma transação realizada por conta própria agregada a uma ordem de outro cliente, a menos 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 poder ser-lhes prejudicial, relativamente a uma ordem específica;

c) É estabelecida e efetivamente aplicada uma política de afetação de ordens que proporcione uma afetação correta das ordens e 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 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.

3.4.5. 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.

3.4.6. 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 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 disposto no parágrafo anterior abrange a execução de decisões de negociar por conta de clientes.

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

As alterações relevantes na política de 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 demonstra, a pedido do cliente, que as suas ordens foram executadas de acordo com a política de execução que lhe foi transmitida. Quando solicitado, deverá, ainda, demonstrar ao supervisor que as ordens executadas cumprem os requisitos e princípios associados à execução de ordens nas melhores condições.

A avaliação das Políticas de execução de ordens deve ocorrer:

a) Anualmente, por forma a identificar e, se necessário, corrigir eventuais deficiências;

b) Sempre que ocorra uma alteração relevante, suscetível de afetar a sua capacidade de continuar a obter o melhor resultado possível, em termos consistentes, utilizando as estruturas de negociação incluídas na sua política de execução de ordens.

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

Sempre que o Banco executa uma ordem por conta de um Cliente 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 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 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 informa o cliente do local em que a ordem foi executada.

A informação periódica prevista nos parágrafos anteriores inclui informação preços, custos, rapidez e probabilidade de execução para instrumentos específicos.

3.4.7. Critérios da Execução Nas Melhores Condições

Aquando da execução de ordens de clientes, o Banco terá em conta os seguintes critérios:

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.

Estes critérios são essenciais para efeitos de aferição das condições mais favoráveis para os clientes (em termos de preço, custos, rapidez, probabilidade de execução, liquidação, volume, natureza ou outra condição que seja relevante para a execução).

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 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 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 utlizados na estimativa do preço desse produto e, se possível, comparando-o com produtos semelhantes ou comparáveis.

3.4.8. Responsabilidade Perante os Clientes

O Banco responde perante os seus clientes:

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 nos parágrafos anteriores, quando a ordem deva ser executada em mercado regulamentado ou sistema de negociação multilateral ou organizado.

3.4.9. Aceitação e Recusa

O Banco deve recusar uma ordem quando:

a) o ordenante não lhe forneça todos os elementos necessários à sua boa execução, designadamente não faça prova da disponibilidade dos instrumentos financeiros a alienar e/ou não tenha promovido o bloqueio dos instrumentos financeiros a alienar, quando exigido;

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

c) não esteja em condições de fornecer ao ordenante toda a informação exigida para a execução da ordem;

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

e) não seja legalmente impedido de aceitar a oferta pública em causa;

f) for ilícita ou impossível quanto ao seu objeto.

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

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

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

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

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

Salvo nos casos referidos nos parágrafos anteriores, o Banco não pode recusar ordens dadas por quem com ele mantenha relação de clientela previamente estabelecida. A recusa de aceitação de uma ordem é imediatamente transmitida ao ordenante.

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

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

3.4.10. Operações Interditas

Sem prejuízo de outras, o Banco recusa:

a) operações a descoberto sobre instituições financeiras, pelo que não aceita ou executa ordens para venda em mercados geridos pela Euronext Lisbon e pelo OPEX de:

   i) ações emitidas pelas referidas instituições financeiras e

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

b) a compra e venda de valores mobiliários com a finalidade de posteriormente renegociar esses valores para a satisfação de ordens de clientes anteriormente recebidas. A proibição a que se refere a alínea a) do parágrafo antecedente não abrange as ordens executadas por membros de mercado que atuem na qualidade de criadores de mercado ou de liquidez nos referidos valores mobiliários.

3.5. CONFLITOS DE INTERESSES NO ÂMBITO DA INTERMEDIAÇÃO FINANCEIRA

3.5.1. Aplicação da Política de Conflito de Interesses

Sem prejuízo das disposições e princípios previstos na Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses, no âmbito da prestação de serviços de intermediação financeira, o Banco assegura em particular:

a) Que adota medidas em matéria de transações pessoais a realizar por pessoas relevantes;
b) Que assegura que a remuneração e a avaliação dos seus colaboradores não conflituam com o seu dever de atuar no sentido da proteção dos legítimos interesses do cliente, adotando, aplicando e revendo regularmente uma política de avaliação de desempenho e de remuneração dos seus colaboradores, que não conflitue com o dever de agir no interesse dos seus clientes, incluindo, a atribuição de remuneração, a fixação de objetivos de vendas ou outras medidas que possam criar um incentivo à recomendação (atividade

para a qual o Banco não se encontra autorizado) ou venda de um instrumento financeiro, quando outro corresponda melhor às necessidades do Cliente Não Profissional.

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

3.5.2. Identificação de situações de conflitos de interesses

O elenco de situações de conflitos de interesses a que o Banco se encontra ou pode encontrar sujeito são descritos na Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses constitui uma resenha de critérios mínimos de acordo com os quais o Banco deve identificar uma situação de conflitos de interesse e, por conseguinte, atuar em conformidade.

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

No âmbito da prestação de serviços de investimento, o Banco assegura que o cliente é informado sobre potenciais situações de conflito de interesses, como medida de último recurso, sempre que não seja possível mitigar totalmente a sua ocorrência.

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

a) Os mecanismos organizacionais e administrativos estabelecidos pelo Banco 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 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.

3.5.4. Princípios em matéria de benefícios

O Banco encontra-se sujeito a um conjunto de regras específicas em matéria de pagamento e recebimento de benefícios.

Nesta medida, o Banco não pode, relativamente à prestação de um serviço ou atividade de investimento a um cliente, oferecer a terceiros ou deles receber qualquer remuneração,

comissão ou benefício não pecuniário, exceto se:

a) A existência, a natureza e o montante da remuneração, comissão ou benefício não pecuniário, ou se o montante não puder ser determinado, o seu método de cálculo, forem divulgados ao cliente, de modo completo, verdadeiro e claro, antes da prestação do Serviço de Investimento, e quando aplicável, for prestada informação sobre os mecanismos para a transferência para o cliente da remuneração, comissão ou benefício pecuniário ou não pecuniário recebido; e
b) O pagamento da remuneração ou comissão ou a concessão do benefício não pecuniário reforçarem a qualidade da atividade prestada ao cliente e não prejudicarem o respeito do dever de atuar no sentido da proteção dos legítimos interesses do cliente;
c) O pagamento de remunerações adequadas possibilite ou seja necessário para a prestação da atividade ou serviços de investimento e que pela sua própria natureza não sejam suscetíveis de originar conflitos com o dever do Banco e os seus colaboradores atuarem de forma honesta, equitativa e profissional, no sentido da proteção dos legítimos interesses do cliente.

Para efeitos do previsto supra no ponto i), o Banco, antes da prestação do serviço ou atividade de investimento em causa, transmite ao cliente informações, relativamente a qualquer pagamento ou benefício recebido de terceiros ou pago a terceiros, devendo indicar separadamente os benefícios não monetários recebidos ou pagos pelo Banco e a respetiva quantificação, no contexto do serviço ou atividade de investimento a prestar ao cliente. Em alternativa, sempre que o Banco não puder determinar previamente o montante de qualquer pagamento ou benefício a receber ou a pagar, divulga ao cliente o método de cálculo desse montante e fornece informações sobre o montante exato do pagamento ou benefício recebido ou pago posteriormente. Sem prejuízo do exposto, os benefícios não monetários não significativos são descritos de forma genérica pelo Banco ao cliente.

Se o Banco receber incentivos numa base contínua em relação aos serviços e atividades de investimento prestados aos clientes em causa, o Banco informa os seus clientes, numa base individual e, pelo menos, anualmente, sobre o montante efetivo dos pagamentos ou benefícios recebidos ou pagos, podendo os benefícios não monetários não significativos serem descritos de forma genérica.

Para efeitos do previsto supra no ponto ii), considera-se que uma remuneração, comissão ou benefício não monetário é concebido para reforçar a qualidade do serviço em causa se os seguintes requisitos estiverem cumpridos:

a) For justificado pela prestação de um serviço adicional ou de nível superior ao cliente em causa, proporcional ao nível de benefícios recebidos, tais como, o fornecimento de acesso, a preços competitivos, a uma gama alargada de instrumentos financeiros suscetíveis de satisfazer as necessidades do cliente, incluindo um número adequado de instrumentos de terceiros que não tenham relações estreitas com o intermediário financeiro, em conjunto com a disponibilização de instrumentos de valor acrescentado, tais como instrumentos de prestação de informação destinados a auxiliar de forma objetiva o cliente em causa a tomar decisões de investimento ou a permitir que o cliente acompanhe, modele e ajuste a gama de instrumentos financeiros em que investiu, ou com relatórios periódicos do desempenho e dos custos e encargos associados aos instrumentos financeiros.
b) Não beneficia diretamente a empresa destinatária do benefício, os seus acionistas ou colaboradores, sem qualquer vantagem concreta para o cliente em causa; e
c) É justificado pela disponibilização de uma vantagem contínua ao cliente em relação a um benefício contínuo.

A remuneração, comissão ou benefício não monetário são sempre consideradas ilegítimas se a prestação do serviço ao cliente ou a proteção dos seus legítimos interesses for indevidamente influenciada ou distorcida em resultado das mesmas.

Atendendo ao exposto, o Banco mantém uma lista de todas as remunerações, comissões e benefícios não monetários recebidos em relação à prestação de um serviço de investimento procedendo, ainda, ao registo do modo como esses montantes melhoram a qualidade dos serviços prestados aos clientes, bem como as medidas implementadas para não prejudicar as suas obrigações de atuar de forma honesta, equitativa e profissional, em função dos melhores interesses dos seus clientes.

3.5.5. Transações suscetíveis de originar situações de conflitos de interesses

Os membros dos Órgãos Sociais, dos Órgãos de Estrutura e todos os colaboradores – incluindo Titulares de Funções Essenciais e membros da Direção de Topo - do Banco comunicam previamente à Direção de *Compliance* todas as operações sobre quaisquer instrumentos financeiros (incluindo derivados) que sejam suscetíveis de originar um conflito de interesses.

Para o efeito da presente secção, ainda que de forma não exaustiva, consideram-se transação ou situação suscetível de originar conflitos de interesses, as seguintes:

a) O Banco ou o colaborador é suscetível de obter um ganho financeiro ou evitar uma perda financeira, em detrimento do cliente;
b) O Banco ou o colaborador tem um interesse nos resultados de uma operação que não se encontra alinhado com o cliente (por exemplo, se o cliente tiver uma perda financeira, o Banco tem um ganho financeiro);
c) O Banco ou o colaborador tem um incentivo financeiro ou de outra natureza para privilegiar os interesses de um outro cliente ou grupo de clientes face aos interesses do cliente em causa;
d) O Banco ou o colaborador recebe de um terceiro um incentivo relativo a um serviço prestado ao cliente;
e) Uma transação própria concluída por qualquer Pessoa Relevante. Entende-se por "transação própria" uma transação:
    i. realizada pela Pessoa Relevante fora do âmbito das suas funções (ou seja, a título pessoal) ou por conta de pessoas que com a Pessoa Relevante tenha alguma das seguintes relações:
        - Cônjuge ou unido de facto;
        - Descendente a seu cargo;
        - Outros familiares que coabitem com a Pessoa Relevante há mais de 1 (um) ano;
        - Qualquer entidade direta ou indiretamente dominada pela Pessoa Relevante, constituída em seu benefício ou de que esta seja também dirigente;
    ii. realizada por conta de pessoa cuja relação com a Pessoa Relevante seja tal que esta tenha um interesse material, direto ou indireto, no resultado da operação, além da remuneração ou comissão cobrada pela execução da mesma.

O processo de comunicação à Direção de Compliance, conforme referido no primeiro parágrafo da presente Secção, visa mitigar o risco de existência de conflitos de interesses entre os interesses pessoais dos colaboradores e os clientes do Banco a quem serão prestados serviços de investimento.

O Banco assegura ainda que não é concedido crédito a colaboradores para a realização de operações sobre instrumentos financeiros:

a) emitidos pelo Banco;
b) emitidos por entidades que se encontrem em relação de domínio ou de grupo com o Banco;
c) emitidos por entidades que detenham participação qualificada no Banco, calculada nos termos do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras;
d) emitidos por entidades que se encontrem em relação de domínio ou de grupo com as entidades referidas em (a), (b) e (c);
e) geridos por sociedades gestoras de organismos de investimento coletivo que tenham com o Banco uma das relações previstas na alínea d), supra.

3.5.6. Registos

O registo centralizado de conflito de interesses do Banco, conforme disposto na Política de Prevenção, Comunicação e Sanação de Conflitos de Interesses, obedecerá ainda, no que respeita à prestação dos serviços de investimento, aos seguintes requisitos adicionais:

a) A Direção de *Compliance* 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; e
b) A Direção de *Compliance* envia ao Conselho de Administração, pelo menos anualmente, relatórios escritos sobre as situações que envolvam conflitos de interesses.

3.6. GOVERNAÇÃO DE PRODUTO

3.6.1.Distribuição de instrumentos financeiros

O Banco monitoriza, com regularidade e frequência, a gama de instrumentos financeiros ou selecionados para promoção aos clientes, de modo a avaliar se o(s) instrumento(s) financeiro(s) continua(m) a satisfazer as necessidades do mercado-alvo identificado e se a estratégia de distribuição continua a ser adequada, nos termos da Política de Aprovação de Novos Produtos e Parceiros do Grupo Banco CTT.

3.6.2. Serviços de mera execução por iniciativa do cliente

No âmbito da prestação de serviços de negociação (receção e transmissão ou execução de ordens), por iniciativa do cliente, o Banco decide quais os produtos que estão disponíveis para negociação por iniciativa dos clientes através dos serviços de negociação, sem comercialização ativa pelo Banco.

3.7. SALVAGUARDA DE ATIVOS

Sem prejuízo dos deveres de informação em matéria de proteção dos instrumentos financeiros dos clientes vertidos na presente Política, os princípios, objetivos e procedimentos implementados encontram consagração na Política de Salvaguarda de Bens dos Clientes na Intermediação Financeira.

4. PRINCÍPIOS GERAIS DE ORGANIZAÇÃO INTERNA

4.1. PRINCÍPIOS GERAIS

O Banco assegura uma estrutura organizativa adequada à natureza, dimensão e complexidade da atividade de intermediação financeira desenvolvida, baseada numa adequada segregação de funções e num modelo eficaz de controlo interno visando garantir:

a) a gestão e controlo, objetivos e adequados, dos riscos de atividade, a prudente e correta avaliação dos ativos e responsabilidades, bem como a implementação e utilização de mecanismos de prevenção e proteção contra atuações proibidas, não autorizadas, dolosas ou negligentes;
b) o pleno respeito pelas disposições legais, regulamentares ou de natureza interna aplicáveis, incluindo as relativas à prevenção de branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo ("PBCFT");
c) o acompanhamento do caráter adequado e a eficácia das medidas tomadas para corrigir eventuais deficiências verificadas nas políticas, procedimentos, disposições, processos e mecanismos, incluindo quaisquer situações relacionadas com o seu incumprimento.

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

4.2. ESTRUTURA ORGANIZATIVA

A estrutura organizativa do Banco, incluindo os seus Órgãos, Direções e demais Unidades de Estrutura, estão descritos detalhadamente no Modelo de Estrutura Organizacional do Banco, sendo que a atual estrutura organizacional do Banco permite uma adequada segregação de funções entre as diferentes áreas envolvidas na prestação de serviços de investimento, nomeadamente:

a) criação e contratação das operações;

b) receção / emissão de documentos suporte da transação;

c) autorização das transações;

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

e) desenvolvimento aplicacional e informático.

4.2.1. Meios Informáticos

Os sistemas informáticos do Banco integram um processo de controlo de acessos e abrange, nomeadamente:

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

b) o controlo de acessos aos sistemas, por perfil, grupo de trabalho e lista de utilizadores, com o nível de acesso desejado.

Diariamente são efetuadas cópias de segurança (*backup* de dados) dos diferentes sistemas, encontrando-se em *data centers* com planos de recuperação em caso de falhas, de acordo com o Plano de Continuidade de Negócio do Grupo Banco CTT. Cada colaborador tem o dever de manter sempre secretos os respetivos códigos de acesso ao sistema informático.

O Banco assegura em permanência o eficiente funcionamento dos meios informáticos que são normativamente qualificados como requisitos indispensáveis à atribuição da concessão de registo enquanto intermediário financeiro (nomeadamente, mas sem limitar, os requisitos previstos no Regulamento da CMVM 2/2007).

4.2.2. Meios Humanos

O Banco mantém permanentemente atualizada uma lista dos colaboradores que exercem funções no âmbito dos Serviços de Investimento, independentemente da natureza do vínculo e da função, indicando os colaboradores que estejam mandatados ou credenciados junto de terceiras entidades para representarem o Banco ou para exercerem determinada função que careça de habilitação especifica.

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

A referida lista não inclui as pessoas que exercem funções em Lojas, com ressalva das que prestam serviço em Lojas especializadas em serviços de investimento, nem em centros de atendimento telefónico.

A atualização permanente a que se refere o parágrafo antecedente é efetuada mediante comunicação escrita à Direção de Talento, em prazo não superior a sete dias úteis a contar da ocorrência do evento modificativo (nomeadamente, ingresso, substituição, alteração ou cessação de funções) pelo responsável da unidade orgânica onde ocorreu a modificação.

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

4.3. PRINCÍPIOS EM MATÉRIA DE FORMAÇÃO DOS COLABORADORES

4.3.1. Princípios Gerais

O Banco assegura que os seus colaboradores possuem os conhecimentos, competências e experiência necessária à prestação dos serviços de investimento. Neste sentido, revela-se importante garantir a disponibilização de formações que permitam aos colaboradores do Banco, não só adquirir os conhecimentos necessários ao desempenho das suas funções, como também atualizar e aprofundar esses conhecimentos de forma contínua.

Atendendo à importância das funções a desempenhar, os colaboradores do Banco encontram-se adstritos ao dever de frequentar essas ações de formação.

4.3.2. Formação dos colaboradores afetos aos Serviços de Investimento

Os conteúdos mínimos que devem ser dominados pelos colaboradores do Banco referentes às diferentes atividades e serviços de intermediação e que devem ser objeto de formação, encontram-se melhor detalhados no Anexo ao Regulamento da CMVM n.º 3/2018.

Por forma a garantir que os colaboradores possuem os conhecimentos necessários para o desempenho das suas funções, o Banco assegura que estes têm uma formação adequada, ministrada por entidade formadora devidamente habilitada para o efeito, com uma duração mínima de 80 horas e com um aproveitamento nunca inferior a 70%.

O Banco assegura, ainda, a formação contínua dos seus colaboradores através da frequência de ações anuais de formação com duração não inferior a 20 horas.

Com base no princípio da proporcionalidade e atendendo sempre à natureza e complexidade das funções e responsabilidades assumidas por cada colaborador em concreto, a Direção de Talento pode, fundamentadamente, atendendo às particularidades do caso concreto e sem colocar em causa a adequada capacitação do colaborador, estabelecer um número mínimo de horas inferior ao definido na presente Política e/ou dispensar da frequência de determinado(s) módulo(s) o

colaborador que já disponha de formação, avaliação e certificação equivalente referente ao tema em causa.

No final de cada ano, será avaliada a adequação dos conhecimentos e competências dos colaboradores, identificando as necessidades de aperfeiçoamento e de experiência. Serão adotadas a medidas necessárias ao suprimento das necessidades identificadas.

4.3.3. Formação em matérias de *Compliance*

A Direção de *Compliance* deve assegurar a formação dos colaboradores nas matérias de Compliance, com especial enfoque na Anticorrupção e no Abuso de Mercado, sendo que, no âmbito específico da PBCFT, esta formação é assegurada pela Direção de Combate ao Crime Financeiro.

O responsável pela Direção de Compliance monitorizará e avaliará as necessidades de formação, com base no conhecimento técnico e sua aplicação, conhecimentos e experiência e mudanças no mercado e nos produtos e legislação relevante.

Em resultado desta monitorização, o responsável pela Direção de Compliance poderá identificar, por sua iniciativa, a necessidade de qualquer colaborador realizar determinada ação de formação.

4.3.4. Avaliação e certificação de conhecimentos

Os colaboradores do Banco serão avaliados no final de cada ação de formação, ficando a aprovação e a certificação dependentes do aproveitamento.
As provas serão realizadas presencialmente. Excecionalmente, no caso da formação contínua anual dos colaboradores e desde que salvaguardada a qualidade da avaliação, as provas podem não ser presenciais.
No final de cada avaliação, será emitido pelo Banco ou pela entidade terceira contratada para ministrar a formação, um comprovativo da frequência e do resultado obtido por cada colaborador (o doravante o "Comprovativo de Formação").

4.3.5. Experiência Profissional

Os colaboradores do Banco devem possuir experiência profissional adequada mínima de seis meses quando desenvolvida a tempo inteiro, ou por tempo equivalente quando desenvolvida a tempo parcial.

4.3.6. Conservação documental e reporte de informação

O Banco mantém registos atualizados e completos das ações de formação ministradas ao abrigo da presente Política, quer sejam internas ou externas, conservando os termos que permitem,

designadamente, o envio à CMVM, mediante solicitação, do Comprovativo de Formação, assegurando que estes registos compreendem, pelo menos, os seguintes elementos:

a) Denominação;
b) Data de realização;
c) Entidade formadora;
d) Duração (em horas);
e) Natureza (formação interna ou externa);
f) Ambiente (formação presencial ou à distância);
g) Material didático de suporte;
h) Nome e função dos colaboradores que participantes; e
i) Avaliação final dos colaboradores/Comprovativo da Formação.

O Banco deve manter os registos e/ou documentos arquivados no âmbito do presente dever de conservação por um período não inferior a cinco anos.

A informação está organizada de modo a prestar à CMVM, mediante solicitação, os documentos que atestam os conhecimentos e as competências dos colaboradores, designadamente o Comprovativo de Formação de cada colaborador.

A observância dos critérios de avaliação dos conhecimentos e competências dos colaboradores face às exigências normativas e às boas práticas será realizada, pelo menos anualmente, constando do(s) relatório(s) de controlo do cumprimento.

4.3.7. Troca de informação e registo

Em caso de transição de um colaborador do Banco para outro banco ou intermediário financeiro, o Banco transmitirá, mediante pedido expresso do colaborador, toda a informação necessária a uma adequada verificação das qualificações e experiência do colaborador.
Os registos relacionados a todos os assuntos de formação e qualificações profissionais serão mantidos pela Direção de *Compliance* por um período mínimo de cinco anos a partir da data em que o colaborador cessar a sua atividade no Banco.

4.4. CONTINUIDADE DO NEGÓCIO

Os princípios gerais e procedimentos relativos às práticas de continuidade de negócio adotadas pelo Banco estão descritos na Política de Gestão de Continuidade de Negócio do Grupo Banco CTT e no Manual de Processo SP0224 – Gestão de Continuidade de Negócio, sendo que serão estabelecidos procedimentos que permitam:

a) a recuperação rápida dos dados e funções essenciais do Banco, caso não seja possível garantir a respetiva preservação;
b) a prossecução das atividades e serviços; e
c) o reatamento dos serviços e atividades quando não for possível garantir a respetiva prossecução da atividade.

4.5. CÓDIGO DE CONDUTA

4.5.1. Princípios Gerais de Conduta

Os colaboradores devem atuar de forma independente e objetiva, privilegiando sempre o interesse dos clientes, cumprindo o Código de Conduta do Banco BCTT.

Na prestação dos serviços de intermediação financeira, os colaboradores devem informar devidamente os clientes sobre as características dos instrumentos financeiros e dos serviços prestados, bem como dos riscos associados aos mesmos, em conformidade com os deveres previstos na lei e na presente Política. Os colaboradores devem informar os clientes previamente e durante à prestação de serviços de intermediação financeira, nos termos definidos na presente Política e de acordo com a lei e regulamentação aplicável.

Os colaboradores devem conhecer os procedimentos aplicáveis ao exercício das atividades de intermediação financeira, questionando os respetivos superiores hierárquicos sempre que necessário.

4.5.2. Intermediação Excessiva

O Banco 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.

4.5.3. Defesa do Mercado

O Banco e respetivos colaboradores devem comportar-se com a maior probidade comercial, abstendo-se de participar em operações ou de praticar quaisquer atos, em seu nome ou por conta de algum cliente, suscetíveis de pôr em risco a regularidade de funcionamento, a transparência e a credibilidade do mercado, analisando com especial cuidado e diligência as ordens, os atos e as transações que se possam reconduzir às operações proibidas previstas no Regulamento (UE) n.º 596/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho de 16 de Abril de 2014 (nomeadamente os artigos 8.º, 10.º, 14.º e 15.º) e no artigo 311.º do CVM.

4.5.4. Registo e Depósito de instrumentos financeiros (custódia)

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

CONCEITOS E DEFINIÇÕES

A terminologia utilizada na presente Política tem o seguinte sentido:

- **Banco CTT ou Banco** - Banco CTT, S.A.
- **CMVM** — Comissão do Mercado de Valores Mobiliários.
- **Colaborador** — Qualquer pessoa, singular ou coletiva, que, independentemente da natureza do seu vínculo contratual, participe na execução de quaisquer operações, atos ou procedimentos próprios da atividade prosseguida pelas Entidades Obrigadas do Grupo BCTT (vide também Colaborador Relevante).
- **Contraparte Elegível -** São Contrapartes Elegíveis do intermediário financeiro com o qual se relacionam as entidades enunciadas nas alíneas a) a i) do n.º 1 do artigo 30.º do Código dos Valores Mobiliários (e referidas na secção 3.1.1, supra), com exceção das entidades referidas na alínea h) e dos governos e organismos públicos de âmbito regional.
- **Função *Compliance* -** a Unidade de Estrutura do Grupo Banco CTT designada como responsável por assegurar internamente o controlo do cumprimento das obrigações legais e regulamentares a que a entidade está sujeita, nos termos previstos no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras e do Aviso do Banco de Portugal n.º 3/2020.
- **Instrumentos financeiros** — Instrumentos definidos na legislação aplicável, incluindo ações, obrigações, instrumentos derivados ou quaisquer outros instrumentos admitidos à negociação em mercados financeiros.
- **Investimento** — Aplicação que está associada à expectativa de recolha no futuro de um retorno superior à valia do recurso aplicado, compensando inclusivamente a perda momentânea do seu uso.
- **Órgão de Administração** — o Conselho de Administração, compreendendo a Comissão Executiva e a Comissão de Remunerações, no caso do Banco CTT, e o Órgão de Administração de cada uma das suas Filiais, consoante definido nos respetivos Estatutos e normativos internos.
- **Órgão de Fiscalização** — a Comissão de Auditoria, no caso do Banco CTT, e o Órgão de Fiscalização de cada uma das suas Filiais, conforme definido nos respetivos Estatutos e normativos internos.
- **Pessoa Relevante -** consideram-se pessoas relevantes os membros do Conselho de Administração, os titulares de cargos de Direção de Topo e os Colaboradores do Banco CTT ou entidades subcontratadas, independentemente do vínculo, que estejam envolvidos no exercício ou na fiscalização de atividades de intermediação financeira. O termo "Pessoa

Relevante" utilizado na presente Política designa qualquer uma das pessoas identificadas, em conformidade com o disposto no artigo 304.º, n.º 5 do CVM.

- **Prestadores de serviços** — Colaboradores alocados a serviços contratados pelo Grupo Banco CTT (como por exemplo, ao serviço de limpezas).
- **Reclamação** — manifestação clara de insatisfação em relação aos serviços prestados ou de discordância em relação à posição assumida, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por um cliente ou por outro *stakeholder* através dos canais disponibilizados para o efeito ou através de terceiras entidades.

REFERÊNCIAS LEGAIS E REGULAMENTARES

Para mais informações legais sobre a Política, consultar:

- Código dos Valores Mobiliários (“CVM”);
- Diretiva 2014/65/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, relativa aos mercados de instrumentos financeiros (“DMIF II”);
- Regulamento (UE) Nº 583/2010 da Comissão de 1 de julho de 2010 que aplica a Diretiva 2009/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho no que diz respeito às informações fundamentais destinadas aos investidores e às condições a respeitar no fornecimento das informações fundamentais destinadas aos investidores ou do prospeto num suporte duradouro diferente do papel ou através de um sítio web;
- Orientações da ESMA - ESMA35-43-1163 - relativas a determinados aspetos dos requisitos da DMIF II em matéria de adequação;
- Diretiva Delegada (UE) 2017/593 da Comissão, de 7 de abril de 2016, que completa a Diretiva 2014/65/UE do Parlamento Europeu e do Conselho no que diz respeito à proteção dos instrumentos financeiros e dos fundos pertencentes a clientes, às obrigações em matéria de governação de produtos e às regras aplicáveis ao pagamento de remunerações, comissões ou quaisquer benefícios monetários ou não monetários;
- Regulamento (UE) n.º 600/2014, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014;
- Regulamento Delegado (UE) 2017/1943 da Comissão, de 14 de julho de 2016;
- Regulamento Delegado (UE) 2017/1946 da Comissão, de 11 de julho de 2017;
- Regulamento Delegado (UE) 2017/565 da Comissão de 25 de abril de 2016;
- Regulamento (UE) n.º 596/2014, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014;
- Regulamento da CMVM n.º 2/2007;
- Regulamento da CMVM n.º 3/2018.