

## Informação Complementar aos Clientes

### 1. Serviços Autorizados no Âmbito da Intermediação Financeira

O Banco Finantia (doravante Banco), encontra-se registado sob o n.º 109 na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), com sede na Rua Laura Alves, n.º 4, 1050-138 Lisboa ([cmvm@cmvm.pt](mailto:cmvm@cmvm.pt)), e no âmbito do exercício da atividade de intermediação financeira, está autorizado à prestação dos seguintes serviços:

Serviços	Data
Execução de ordens por conta de outrem	29/12/2000
Assistência em oferta pública de valores mobiliários	26/07/1991
Negociação por conta própria em valores mobiliários	26/07/1991
Registo e depósito de valores mobiliários	26/07/1991
Consultoria para investimento em valores mobiliários	26/07/1991
Receção e transmissão de ordens por conta de outrem	26/07/1991
Colocação em ofertas públicas	26/07/1991
Gestão de carteiras por conta de outrem	25/01/1993
Concessão de crédito	26/07/1991
Consultoria sobre a estrutura do capital	26/07/1991
Serviço de câmbios e aluguer de cofres	26/07/1991

A principal atividade do Banco é a negociação por conta própria em valores mobiliários.

No que concerne à prestação de serviços a terceiros, o Banco normalmente executa, recebe e transmite ordens por conta de outrem relativamente a instrumento de renda fixa e variável. Excepcionalmente e a pedido do cliente poderá prestar serviços de consultoria em relação a estes instrumentos.

O aconselhamento prestado na comercialização de fundos de investimento tem por base uma análise limitada de diferentes tipos de instrumentos financeiros comercializados pelo Banco, pelo que a consultoria prestada é considerada Dependente.

Caso preste serviços de aconselhamento a um cliente, o Banco faculta ao cliente classificado como não profissional um relatório que inclua um resumo do aconselhamento prestado e o modo como a recomendação formulada é adequada, incluindo o modo como cumpre os objetivos do cliente e como corresponde às suas circunstâncias pessoais, com referência ao prazo de investimento solicitado, aos conhecimentos e experiência do cliente e à atitude do cliente em relação ao risco e à sua capacidade de suportar perdas. O relatório deve ser prestado com periodicidade mínima anual.

O Banco, no desempenho dos serviços associados à atividade de intermediação financeira, envia aos seus clientes os seguintes documentos (natureza, frequência e periodicidade):

- Extrato mensal de Instrumentos Financeiros contendo informação sobre posições e movimentos;
- Notas de execução – compras, vendas, transferências e eventos (distribuição de dividendos, alteração valor nominal, aumento de capital, lançamento de ofertas, etc);
- Informação relativa a eventos não mandatários (dependem da expressão de vontade do cliente para que se verifiquem, nomeadamente, Ofertas Públicas de Venda, de Troca, de Subscrição e de Aquisição, etc.);
- Relatório anual sobre a melhor execução;
- E demais informação obrigatória.

### 2. Classificação dos Clientes

O Banco procede à classificação de cada cliente, de acordo com critérios definidos na lei. Os clientes são classificados como:

- Contrapartes;
- Profissionais;
- Não profissionais.

O cliente poderá solicitar, a qualquer momento, a sua reclassificação, para todos ou apenas alguns serviços/instrumentos financeiros, beneficiando assim de maior ou menor grau de protecção consoante a classificação solicitada. Qualquer pedido de reclassificação será devidamente considerado pelo Banco nos limites dos critérios fixados por lei.

Ao solicitar a sua reclassificação, o cliente deve ficar ciente de que a lei confere maior proteção aos clientes não profissionais, designadamente no que respeita a deveres de informação e à sujeição ao teste de adequação para prestação de determinados serviços.

### 3. Consequências da Classificação do Cliente

A proteção conferida ao cliente varia em função da respetiva classificação, bem como do serviço prestado.

A prestação dos serviços de consultoria para investimento e de gestão de carteiras a clientes não profissionais está sujeita à realização prévia de um teste de adequação. O objetivo do teste é determinar quais os produtos que são adequados ao perfil do cliente. O referido teste consiste em recolher informações sobre os conhecimentos, a experiência, a situação financeira e os objetivos de investimento do cliente. Este teste permitirá ao Banco recomendar ou realizar transações adequadas ao perfil do cliente.

Caso o Banco não obtenha a referida informação, ou não obtenha informação suficiente, a prestação dos serviços de consultoria para investimento e de gestão de carteiras a cliente não profissional estará sujeita às limitações previstas na lei.

O cliente fica desde já advertido de que o Banco não realizará o teste de adequação na prestação exclusiva dos serviços de receção e transmissão ou execução de ordens do cliente, sempre que o cliente pretender negociar instrumentos financeiros não complexos, tais como:

- Ações admitidas à negociação em mercado regulamentado;
- Obrigações, excluindo as que incorporam derivados;
- Unidades de participação em organismos de investimento coletivo em valores mobiliários harmonizados;
- Instrumentos do mercado monetário;
- Outros instrumentos financeiros não complexos.

Na prestação do serviço de mera execução de ordens relativas a instrumentos financeiros complexos a clientes não profissionais, o Banco verificará se o cliente conhece os riscos inerentes ao concreto instrumento financeiro. Caso o instrumento financeiro não seja adequado ao cliente, ou o Banco não obtiver informação suficiente, aquele será advertido por escrito, muito embora possa manter a intenção de realizar a operação. O Banco pode, em função do perfil identificado, restringir o tipo de instrumentos financeiros e de operações que podem ser executadas por cada cliente.

Exceto em situações específicas, presume-se a adequação de todos os instrumentos financeiros aos clientes profissionais e às contrapartes elegíveis.

Apenas os clientes Profissionais e Não Profissionais beneficiam do princípio da melhor execução nas referidas prestações de serviços, de acordo com o previsto na Política de Execução de Ordens.

A amplitude dos deveres de informação varia igualmente de acordo com a classificação do cliente. A lei confere direitos de informação mais extensos aos clientes não profissionais.

Caso a prestação de serviços seja efetuada a vários titulares de uma mesma conta, o teste de adequação terá como referência o ordenador habitual, assumindo o Banco que este é o primeiro titular da conta e que os restantes titulares da conta aceitam este critério para o teste de adequação. Não obstante, qualquer dos titulares tem direito a solicitar ao Banco, a qualquer momento, que proceda de forma distinta, indicando-o expressamente e por escrito. Qualquer alteração do perfil da conta deverá ser acordada por todos os titulares.

### 4. Acesso à Informação

Os canais de comunicação a utilizar entre o cliente e o Banco são o contacto pessoal, o telefone, o fax e o e-mail, nos termos previstos na Política de Execução de Ordens.

O cliente comunica com o Banco e recebe desta documentação em português, sem prejuízo de o Banco poder convencionar com o cliente sobre a possibilidade de alguns documentos relativos a produtos serem redigidos em inglês ou em espanhol, caso o mesmo tenha conhecimento desses idiomas.

Para consulta da informação prévia sobre o exercício dos direitos inerentes aos valores mobiliários, o cliente deverá consultar os sítios ou publicações das respetivas sociedades emitentes.

- **Ações**

A informação sobre os preços praticados nas transações de ações depende da sua admissão à negociação em mercado regulamentado. Caso estejam admitidas, a consulta das cotações das ações, quer negociadas em mercados nacionais, quer em mercados internacionais, deverá ser feita nos sítios da Internet dos mercados em que as ações estão admitidas à negociação. Caso não estejam admitidas, a informação só é, em regra, disponibilizada numa base bilateral.

- **Obrigações**

A informação sobre os preços praticados nas transações de obrigações é, em regra, apenas conhecida numa base bilateral. Por vezes, os intermediários financeiros dão a conhecer às suas contrapartes os preços indicativos a que estão dispostos a transacionar determinados volumes de obrigações. Há *inter-broker dealers* que publicam preços firmes para eventuais transações, mas a informação sobre as operações efetuadas só é divulgada às contrapartes participantes. Quando as operações são efetuadas em mercado regulamentado o modo de divulgação de informação é semelhante ao supra descrito para as ações.

A partir de 3 de janeiro de 2018, as operações de valores admitidos à negociação em mercado regulado, sistemas multilaterais de negociação (MTF) ou sistemas de negociação organizados (OTF) devem ser divulgados ao mercado 15 minutos após a negociação e 5 minutos após 2020.

- **Unidades de Participação (UP) – Fundos de Investimento**

As UP têm uma cotação regular, publicada pela sociedade gestora nos respetivos *sites*. As cotações dos Fundos também são publicadas pela Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Património (APFIPP).

A decisão de investimento em fundos de Investimento deve ser suportada por uma análise do prospeto/ informações fundamentais destinadas aos investidores (IFI) e do regulamento de gestão desse fundo publicado pela sociedade gestora e disponibilizado pelos intermediários financeiros que o comercializam. Deverá ter em conta os custos de investimento (comissão de subscrição) e os custos de desinvestimento (comissão de resgate), bem como as comissões de gestão.

## 5. Riscos

Todo o investidor em valores mobiliários deve estar consciente da natureza, riscos e implicações dos serviços/instrumentos financeiros prestados pelo Banco, antes de tomar qualquer decisão de investimento ou desinvestimento. Para o efeito é recomendada a leitura do “Guia do Investidor” elaborado pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (este documento pode ser consultado no sítio: [www.cmvm.pt](http://www.cmvm.pt) - <http://www.cmvm.pt/pt/EstatisticasEstudosEPublicacoes/GuiaDoInvestidor/Pages/Guia-do-Investidor.aspx>), o qual explica o funcionamento dos mercados de valores mobiliários e instrumentos financeiros derivados, assim como cada um dos instrumentos, sua valorização e respetivos riscos gerais.

- **Riscos gerais**

Os riscos gerais do investimento em valores mobiliários são referidos no “Guia do Investidor”. O investidor deve ainda obter informação específica e detalhada sobre o risco envolvido em cada investimento, especialmente quando este envolva risco de liquidez, de crédito ou de mercado. Assim, a leitura do “Guia do Investidor” não dispensa a consulta dos respetivos prospectos ou outros documentos informativos disponíveis.

- **Riscos especiais**

Há mercados que apresentam riscos especiais, como é o caso dos mercados emergentes. O investimento nestes mercados implica ter em conta riscos inerentes a uma maior fragilidade da economia e ao facto de o mercado financeiro estar ainda em fase de desenvolvimento, o que leva a que o nível de transparência, informação, liquidez, eficiência e regulação nestes mercados seja menor. Estes mercados caracterizam-se ainda por uma elevada volatilidade.

As transações relativas a instrumentos financeiros não admitidos à negociação em mercado regulamentado, MTF ou OTF dependem de negociações bilaterais, sendo executadas fora de mercado. O mesmo acontece com obrigações admitidas à negociação em mercado regulamentado quando normalmente não são transacionadas nesses mercados.

É comum as instituições financeiras emitirem obrigações subordinadas com o intuito de aumentarem os seus fundos próprios. Neste caso o reembolso e o pagamento de juros ficam dependentes da liquidação das restantes dívidas não subordinadas da entidade emitente, embora haja preferência sobre os acionistas. Normalmente estas obrigações têm associada uma *call option* (opção de compra), conferindo à entidade emitente o direito de amortizar, parcial ou totalmente, em datas pré-determinadas, as obrigações antes de atingirem a maturidade, ao valor inicialmente acordado.

Os investidores devem basear as suas decisões nos seus objetivos específicos e na sua posição financeira, recorrendo a consultores independentes sempre que necessário.

- **Riscos específicos de instrumentos derivados e de produtos estruturados**

O risco inerente ao investimento em instrumentos financeiros derivados é por vezes muito significativo, devendo o investimento neste tipo de instrumentos ser feito apenas por investidores que estejam informados e aceitem a possibilidade de registarem perdas financeiras muito significativas, que em alguns casos, podem ir além do valor investido. O risco de perdas associado à negociação em instrumentos financeiros derivados pode ser substancial. As transações em instrumentos derivados *over-the-counter* (fora de mercado ou OTC) têm um risco acrescido. Alguns instrumentos derivados *over-the-counter* são alavancados, o que leva a que uma ligeira alteração no preço de mercado do instrumento subjacente tenha um impacto mais do que proporcional na posição/carteira dos investidores. Este efeito tanto pode funcionar a favor do investidor, que poderá registar grandes ganhos, como contra o investidor, podendo também registar grandes perdas.

Outro risco inerente a este tipo de instrumentos é a dificuldade ou mesmo impossibilidade de liquidar/fechar uma posição por o respetivo mercado secundário deixar de funcionar ou por haver restrições ou suspensões da negociação dos referidos instrumentos.

Deste modo, os investidores deverão abster-se de investir neste tipo de instrumentos se não compreendem a natureza destas transações, a extensão da exposição ao risco inerente às mesmas e as perdas potenciais em que podem incorrer.

Os investidores neste tipo de instrumentos deverão ler atentamente todos os documentos disponíveis relativamente à oferta/venda dos mesmos, em especial no que respeita aos riscos, prazos, comissões e outros encargos. É aconselhável aos investidores que pretendam investir neste tipo de instrumentos recorrerem previamente aos serviços de um consultor fiscal.

No caso dos produtos estruturados, uma vez que resultam, tal como o nome indica, de uma combinação de diversos instrumentos financeiros, ao risco inerente a cada instrumento por si só, há que acrescer o risco do produto estruturado como um todo.

## 6. Salvaguarda dos Ativos de Clientes

O Banco dispõe de mecanismos e medidas internas adequadas e em conformidade com as normas aplicáveis ao registo e depósito de instrumentos financeiros de clientes com intuito de assegurar, na medida do possível, a devida proteção dos respetivos ativos.

Na prestação do serviço de administração e custódia de instrumentos financeiros dos seus clientes, o Banco pode recorrer, em determinados casos, à utilização de subcustodiantes sempre que o julgue, ou isso seja necessário ou conveniente para a custódia e administração eficaz, podendo os instrumentos financeiros ou o dinheiro vir a ser detido por um terceiro em nome do Banco. Nestas situações, o Banco exerce as mesmas precauções e medidas eficazes, cumprindo com as suas obrigações como se de custodiante direto se tratasse, empregando elevados padrões de diligência profissional na seleção, na nomeação e na avaliação periódica dos subcustodiantes, considerando a sua capacidade técnica e a sua reputação no mercado.

No caso de perda que possa produzir-se relativamente aos instrumentos financeiros e/ou aos seus rendimentos como consequência de situações de insolvência ou funcionamento ineficiente dos subcustodiantes, o Banco só será responsável por tais perdas se não atuar na sua seleção e supervisão com a cautela referida. O Banco adotará as medidas internas previstas na normativa aplicável com o objetivo de assegurar, na medida do possível, a devida proteção dos ativos dos clientes.

Nos termos da legislação vigente, nos casos em que o Banco recorra à utilização de subcustodiantes, os instrumentos financeiros que figuram a conta de valores em nome do cliente, poderão vir a ser detidos por aqueles, em contas globais (*omnibus*) abertas em nome do Banco. Este dispõe de registos internos que permitem e garantem a identificação da titularidade dos instrumentos financeiros dos clientes depositados nessas contas globais, estando os mesmos sempre separados das posições por conta própria. A operativa das contas globais pode implicar os seguintes riscos:

- Riscos operativos ou riscos de restrição temporal na disponibilidade, deterioração do instrumento ou inclusive perdas imprevistas como resultado de erros humanos, deficiências nos controlos internos ou falhas dos sistemas implementados;
- Risco legal de eventual:
  - Inaplicabilidade dos contratos;
  - Aplicação com carácter geral de uma legislação distinta da portuguesa, relativa ao local onde se encontram os instrumentos ou os subcustodiantes;
  - Aplicação de uma legislação distinta da portuguesa em matérias de propriedade e de processo de insolvência, e em consequência as medidas de segregação ou de identificação dos instrumentos financeiros de cliente para sua separação dos de terceiros não sejam suficientes;
  - Falta de identificação das posições com cada um dos investidores de forma individual;
- Risco de existência a favor do terceiro de direitos de retenção, garantia ou de disposição sobre os instrumentos financeiros como forma de assegurar-se das obrigações derivadas do contrato de subcustódia;
- Risco de roubo ou de fraude por parte do subcustodiante ou seus representantes, empregados ou diretores.

Em qualquer caso, em relação a esses terceiros, tanto presentes como futuros, o Banco não garante nem está obrigado a responder pela restituição dos instrumentos financeiros entregues em subcustódia no caso de falência, insolvência ou perda por terceiro.

## 7. Política de Conflitos de Interesses

O Banco presta serviços de investimento diversificados a um vasto leque de clientes e contrapartes, designadamente na área de assessoria financeira (*corporate finance*), da gestão de carteira própria, gestão discricionária de carteiras e na emissão e comercialização de instrumentos financeiros.

Assim, poderão ocorrer situações de conflitos de interesses nas relações entre:

- O Banco e um cliente;
- Um colaborador (incluindo titulares do órgão de administração e outras pessoas que dirigem ou fiscalizam as atividades de intermediação financeira) do Banco e um cliente;
- Dois ou mais clientes aos quais o Banco presta serviços.

Podem surgir as seguintes situações de conflitos de interesses:

- Receção e execução de ordens de clientes e operações de carteira própria;
- Prestação de serviços de gestão de carteiras a clientes em simultâneo com a venda de instrumentos emitidos por sociedades do Grupo Banco Finantia;
- A prestação de assessoria financeira a dois clientes distintos, concorrentes entre si;

O Banco adotou uma política de conflitos de interesses que prevê medidas a nível organizativo e administrativo que permitirão, com um grau de certeza razoável, que os interesses dos clientes não sejam prejudicados. Esta política de conflitos de interesses foi definida de acordo com a dimensão e natureza da atividade do Banco, prevendo:

- Procedimentos eficazes para impedir ou controlar a troca e circulação de informação (em especial a informação confidencial), designadamente:
  - Definição de áreas separadas identificadas em Regulamento Interno entre as quais não poderá haver circulação de determinada informação;
  - Identificação e registo atualizado das pessoas com acesso a informação cuja utilização ou circulação esteja sujeita a restrições;
  - Criação de barreiras informáticas e/ou físicas à circulação de informação.
- Fiscalização distinta dos colaboradores cujas principais funções envolvam a realização de atividades por conta dos clientes ou a prestação de serviços a estes, quando os seus interesses possam estar em conflito ou quando representem interesses diferentes, suscetíveis de estar em conflito, inclusive com os do Banco;
- Eliminação de qualquer relação direta entre as remunerações dos colaboradores envolvidos em diferentes atividades de intermediação financeira suscetíveis de originar conflitos de interesses;
- A adoção de medidas destinadas a impedir ou a limitar qualquer pessoa de exercer uma influência inadequada sobre o modo como um colaborador exerce a sua atividade;
- A adoção de medidas destinadas a impedir o envolvimento simultâneo ou sequencial de um colaborador em diferentes actividades de intermediação financeira, se tal situação se revelar um entrave a uma adequada gestão de conflitos de interesses;
- Os clientes autorizam previamente a aquisição de instrumentos financeiros emitidos pelo Banco ou por sociedades do Grupo Banco Finantia.

O Banco poderá recusar a prestação do serviço sempre que não consiga assegurar uma gestão eficaz da situação de conflito de interesses.

O cliente poderá solicitar informação adicional relativamente a esta política.

O Banco poderá receber ou pagar a entidades terceiras remunerações, comissões ou outros benefícios e pode repartir com as referidas entidades encargos relativamente aos serviços prestados ao cliente, nomeadamente a comercialização de fundos de investimento, na medida em que estes contribuam para aumentar a qualidade do serviço prestado. No caso da comercialização de fundos de investimento, o Banco recebe, em regra, trinta e cinco por cento da comissão de gestão anual cobrada pela sociedade gestora do respetivo fundo, na proporção da entrada de cada cliente. O montante concreto ou base de cálculo dos referidos benefícios ou encargos será divulgado sempre que o cliente o solicite.

## 8. Reclamações

O Banco disponibiliza aos clientes um serviço de reclamações que compreende a receção, encaminhamento e tratamento da reclamação para pessoa diferente da que praticou o ato objeto da reclamação, havendo procedimentos concretos estipulados a adotar na sua apreciação, decisão e resposta.

As reclamações dirigidas ao Banco devem ser endereçadas por escrito, nos termos do Formulário disponibilizado para o efeito através do contacto <https://www.finantia.pt/contacte-nos>, ou por um dos seguintes canais de comunicação:

- Via postal para o endereço:

**Banco Finantia, S.A.**  
**Rua General Firmino Miguel, 5 – 1.º andar,**  
**1600-100 Lisboa**

- Livro de Reclamações, nas instalações do **Banco Finantia S.A.**

A apresentação de uma reclamação ao Banco em nada prejudica a possibilidade de reclamação junto das entidades de Supervisão, designadamente junto da CMVM (Comissão do Mercado de Valores Mobiliários), através do Departamento de Apoio ao Investidor e Comunicação (DAIC), com os contactos disponíveis em [www.cmvm.pt](http://www.cmvm.pt) e do Banco de Portugal.

Os processos de reclamações são conservados por um prazo de 5 anos.

## 9. Proteção dos Ativos dos Clientes

O **Fundo de Garantia de Depósitos** garante o reembolso da totalidade dos saldos em dinheiro de cada depositante, até ao limite de €100.000, sempre que ocorra a indisponibilidade dos depósitos, ou seja, quando a instituição depositária, por razões diretamente relacionadas com a sua situação financeira, não tiver efetuado o reembolso nas condições legais e contratuais aplicáveis, ou quando o Banco de Portugal torne pública a decisão de revogação da autorização da instituição depositária. O reembolso de uma parcela até €10.000 de todos os depósitos abrangidos deve ocorrer no prazo máximo de sete dias, devendo o remanescente até ao limite de €100.000, ocorrer no prazo máximo de vinte dias úteis a contar da data em que os depósitos se tornaram indisponíveis, prorrogável, em circunstâncias absolutamente excecionais e relativamente a casos individuais, por período não superior a dez dias úteis. Informação adicional sobre este assunto poderá ser encontrada em [www.fgd.pt](http://www.fgd.pt).

O **Sistema de Indemnização aos Investidores** garante o reembolso dos créditos dos investidores, até ao limite de €25.000, caso a situação financeira da instituição financeira não permita reembolsar ou restituir (imediate ou proximamente) aos investidores os fundos que lhes sejam devidos ou que lhes pertençam e que se encontrem especialmente afetos a operações de investimento, ou que sejam detidos, administrados ou geridos por sua conta no âmbito de operações de investimento, bem como quando o Banco de Portugal torne pública a decisão de revogação da autorização da instituição de crédito. A indemnização é paga no prazo máximo de três meses contados da verificação da admissibilidade e do montante total dos créditos, prorrogável, em casos excecionais, até seis meses.

## 10. Custos e encargos

Na contratação de qualquer serviço de investimento, o cliente deve analisar atentamente o preçário para calcular os encargos totais previsíveis do investimento a realizar e compará-los com os eventuais rendimentos esperados.

O Banco disponibiliza informação relativa aos custos efetivos dos serviços que os seus clientes contratam, nomeadamente aos custos e encargos associados aos seus serviços.

Os custos e encargos são objeto de documento complementar e são disponibilizados ao cliente ex-ante e ex-post.

Qualquer alteração aos custos e encargos devidos pelo serviço, que sejam desfavoráveis ao cliente, serão objeto de comunicação ao cliente com um prazo mínimo de 30 dias de antecedência relativamente à sua entrada em vigor.

## 11. Contatos e Outros Dados Relevantes

### **Banco Finantia, S.A.**

Sede: Rua General Firmino Miguel, 5 – 1.º andar 1600-100 Lisboa

Tel.: (351) 21 720 20 00

Fax: (351) 21 720 10 68

Site: [www.finantia.com](http://www.finantia.com)

E-mail: [finantia@finantia.com](mailto:finantia@finantia.com)

Capital Social: €150.000.000

Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o n.º único de matrícula e identificação fiscal 501 897 020

Registado junto da CMVM com o n.º 109 ([www.cmvm.pt](http://www.cmvm.pt) - Avenida da Liberdade, n.º 252; 1056-801 Lisboa) e junto do Banco de Portugal com o n.º 48 ([www.bportugal.pt](http://www.bportugal.pt) - Rua do Ouro, 27, 1100-150 Lisboa).

## 12. Entrada em vigor

A presente Informação Complementar entrou em vigor a 1 de novembro de 2013.

Data da última revisão: 29 de dezembro de 2017.