

BANIF

INVESTMENT
BANK



REGULAMENTO INTERNO DO BANIF – BANCO DE INVESTIMENTO, S.A. E PARTICIPADAS

(Versão Resumida)

Este documento, a ser divulgado nos termos e para os efeitos do artigo 77º-B do regime Geral das instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, contém uma versão resumida do regulamento Interno disponibilizado a todos os colaboradores do Banif - Banco de Investimento e Participadas, constando, designadamente, desta versão, os princípios e normas de conduta que regem os vários aspectos das respectivas relações com os clientes, incluindo os procedimentos internos adoptados no âmbito da apreciação de eventuais reclamações.

2010

ÍNDICE

1	Objecto.....	4
2	Âmbito	4
3	Deveres de Actuação	4
4	Dos Conflitos de Interesses	5
4.1	Dos Conflitos de Interesses em Geral.....	5
4.1.1	Conceito de Conflitos de Interesses	5
4.2	Política de Identificação e Resolução de Conflitos de Interesses	6
4.3	Medidas para Prevenir a Ocorrência de Conflitos de Interesses.....	6
5	Integridade Pessoal	7
5.1	Reporte de Preocupações com o Negócio.....	7
5.1.1	Informação Confidencial	7
6	Integridade Relacional	8
6.1	Relação com Clientes	8
6.1.1	Diligência nas Relações com Clientes	8
6.1.2	Publicidade	8
6.1.3	Tratamento Leal, Respeitoso, Discreto e Não Discriminatório dos Clientes	8
6.2.4	Protecção de Dados Pessoais	9
6.3	Relação com Fornecedores	9
6.4	Benefícios Ilegítimos	10
6.5	Aceitação de Presentes e Entretenimento.....	10
6.6	Oferta de Presentes e Entretenimento.....	10
7	Integridade Institucional	11
7.1	Competência Técnica, Qualidade e Eficiência.....	11
7.2	Proibição Comercial	11
7.3.	Acesso à Informação e Confidencialidade.....	11
7.4	Defesa de Mercado	11
7.4.1	Intermediação Excessiva.....	12
7.4.2	Abuso de Informação	12
7.4.3	Manipulação da Informação.....	12
7.5.	Dever de Conhecimento dos Clientes (KYC)	12
7.6.	Prevenção de Branqueamento de Capitais (AML/CTF).....	13

8	Direito dos Clientes	13
8.1	Enquadramento	13
8.2	Direito à Informação	14
8.3	Direito a Reclamar	16
	Anexo	18
	Reclamações formalizadas no Livro de Reclamações disponível na sede do Banco	18
	Reclamações directamente endereçadas ao Banco de Portugal e à C.M.V.M.	20
	Outras reclamações	21
	Análise das causas das reclamações	21

No presente documento, qualquer referência a Sociedade ou a Banco deverá entender-se como Banif - Banco de Investimento, S.A. e qualquer referência a Colaboradores dirá respeito, consoante os casos, ao universo de pessoas ao serviço desta entidade ou das sociedades por ela Participadas (“Participadas”), e ainda, àqueles que estejam ao serviço de entidades externas subcontratadas pelo Banco e Participadas desde que, em virtude dessa subcontratação, tenham acesso a informações confidenciais.

1 Objecto

O Regulamento Interno institui regras de conduta, nomeadamente em matéria de integridade pessoal, relacional e institucional e, também, especificamente relacionadas com o exercício da actividade de intermediação de valores mobiliários.

Este documento é complementar ao disposto no Código de Conduta do Banif Grupo Financeiro e é complementado pelo conjunto de normas e procedimentos de controlo interno aplicáveis à generalidade dos Colaboradores do Banco e Participadas que se encontram obrigados ao seu estrito cumprimento.

2 Âmbito

O presente documento aplica-se a todos os Colaboradores do Banco e, com as devidas adaptações, a todos os Colaboradores das Participadas que não disponham de regulamento autónomo, independentemente da natureza do vínculo e da natureza temporária da função.

Os membros dos órgãos sociais do Banco e das Participadas ficam sujeitos às disposições deste documento na parte que lhes seja aplicável.

3 Deveres de Actuação

O exercício da actividade por parte de todos os Colaboradores do Banco e Participadas terá de se pautar pelo escrupuloso cumprimento dos deveres que agora se enunciam:

- a) Servir os Clientes com integridade, diligência, lealdade, neutralidade, discrição, sigilo e respeito pelos seus interesses;
- b) Assegurar uma igualdade de tratamento entre os Clientes, não fazendo qualquer discriminação que não resulte de direitos que lhes assistam por força da natureza ou prioridade temporal das suas instruções, quando aplicável, ou em consequência de qualquer outra situação prevista em disposições legais ou regulamentares aplicáveis;

- c) Quando estiver em causa actividade de intermediação financeira, dar-se-á prioridade absoluta aos interesses dos Clientes, quer em relação aos interesses do Banco e Participadas, independentemente da sua natureza, quer em relação aos interesses dos titulares dos seus Órgãos Sociais, do seu pessoal e demais Colaboradores ou terceiros;
- d) Na falta de indicações específicas dos Clientes, empregar na execução ou transmissão para execução de transacções todos os esforços razoáveis para obter o melhor resultado possível (*best execution*);
- e) Assegurar aos Clientes a prestação de informações que tenham em consideração o seu perfil de risco e a sua classificação decorrente dos seus conhecimentos, experiência, capacidade financeira e objectivos de investimento, sustentando-se sempre em rigorosos princípios de lealdade, veracidade, eficiência, objectividade e clareza;
- f) Fornecer aos Clientes os esclarecimentos e informações de que estes, em face do seu perfil de risco e da sua classificação, careçam para tomarem uma decisão fundamentada sobre: **i)** os objectivos de gestão da sua carteira, o nível de risco reflectido no exercício da discricionariedade do Banco e quaisquer limitações específicas da mesma; **ii)** o investimento ou transacção que pretendam realizar e elucidá-los, tratando-se de operações que pela sua natureza ou condições envolvam riscos especiais, sobre a existência e conteúdo desses riscos e as consequências financeiras que a sua eventual concretização implicará;
- g) Guardar rigoroso sigilo profissional relativamente a todas as transacções que efectuem por conta dos Clientes;

4 Dos Conflitos de Interesses

4.1 Dos Conflitos de Interesses em Geral

4.1.1 Conceito de Conflitos de Interesses

Considera-se que existe ou é susceptível de vir a existir um conflito de interesses com Clientes, sempre que a Sociedade, as Participadas, entidades do Grupo, titulares dos seus órgãos sociais ou Colaboradores:

- a) Possam vir a obter um ganho ou a evitar uma perda financeira, em detrimento do Cliente;
- b) Possam ter um interesse contrário ao do Cliente nos resultados do serviço a prestar ou da operação a realizar por conta do Cliente;

- c) Recebam ou venham a receber, de um Cliente ou de um terceiro, um qualquer benefício financeiro, pecuniário ou de outra natureza, para privilegiar os interesses de um outro Cliente ou desse terceiro;
- d) Utilizem indevidamente informação relativa a um Cliente ou a operações por si realizadas, sem o seu consentimento prévio.

4.2 Política de Identificação e Resolução de Conflitos de Interesses

É da máxima importância assegurar que o Banco e as Participadas estejam sempre em condições de demonstrar que actuaram no interesse dos seus Clientes, evitando riscos de *compliance* e reputacionais resultantes de terem prestado serviços numa situação de conflitos de interesses potenciais ou reais.

Previamente à celebração de um contrato de intermediação financeira com um Cliente, o Banco entregará a este um documento de síntese da sua política de identificação e de resolução de conflitos de interesses.

4.3 Medidas para Prevenir a Ocorrência de Conflitos de Interesses

Para assegurar uma eficaz gestão dos conflitos de interesses e tendo em vista evitar a sua ocorrência, todos os Colaboradores devem reportar ao respectivo superior hierárquico sem prejuízo do conhecimento à Direcção de *Compliance*, quando tal se afigure necessário para a defesa dos interesses a proteger, quaisquer situações de potencial conflito, o qual decidirá os procedimentos a adoptar.

Quando, relativamente à prestação de um determinado serviço ou à realização de determinada operação, não for possível evitar a ocorrência de um conflito de interesses e, com um grau de certeza razoável seja expectável que os interesses do Cliente venham a ser prejudicados, o Banco ou a Participada, consoante o caso, informará o mesmo, por escrito, da origem e natureza do conflito, prestando, de seguida, o serviço ou realizando a operação se essa for a vontade expressa, manifestada por escrito, do Cliente.

A Sociedade e as Participadas procurarão manter uma cultura institucional, uma estrutura organizativa, procedimentos e mecanismos de controlo que previnam ou reduzam ao mínimo a ocorrência de conflitos de interesses com ou entre Clientes.

Sempre que o Banco ou Participada disponham de políticas ou procedimentos relativos a gestão de conflitos de interesses em áreas de negócio específicas, as mesmas complementam estas.

5 Integridade Pessoal

Todos os Colaboradores devem actuar de acordo com os mais elevados padrões de integridade pessoal e profissional em todos os aspectos da sua actividade.

5.1 Reporte de Preocupações com o Negócio

Os Colaboradores devem basear as suas acções e decisões numa cuidada ponderação dos factos concretos em causa, do seu enquadramento técnico e do seu impacto actual e potencial, utilizando o seu discernimento e bom senso.

Quando a propósito de qualquer situação concreta subsistam preocupações com o negócio, i.e., questões susceptíveis de afectar a reputação e o desempenho eficaz, eficiente e rentável do Banco ou Participadas, é responsabilidade de todos os Colaboradores reportarem a situação em causa aos respectivos superiores hierárquicos, sem prejuízo do dever de reporte à Direcção de *Compliance*, quando tal se afigure necessário para a defesa dos interesses do Banco ou Participadas.

5.1.1 Informação Confidencial

Todos os Colaboradores têm o dever de garantir a confidencialidade da informação sobre Clientes, Colaboradores e Fornecedores obtida ou criada no contexto do exercício das suas funções, não devendo, em especial, divulgar essa informação confidencial a quaisquer pessoas que não estejam autorizadas a recebê-la ou que não tenham necessidade de ter conhecimento da mesma e, ainda, devem certificar-se que os documentos relativos à sua actividade profissional são tratados de forma a minimizar o risco do acesso aos mesmos por pessoas não autorizadas.

Este dever de sigilo não cessa com o termo de funções ou serviços, independentemente da natureza do vínculo subjacente.

6 Integridade Relacional

6.1 Relação com Clientes

6.1.1 Diligência nas Relações com Clientes

Todos os Colaboradores têm a responsabilidade de respeitar de forma conscienciosa os interesses que lhes são confiados pelos Clientes, prestarem a informação devida e disponibilizarem produtos adequados e serviços de investimento de qualidade, agindo sempre de acordo com os mais elevados níveis de integridade.

Esta exigência implica que todos os Colaboradores procedam com diligência nas suas relações com os Clientes, ou seja, que actuem tendo em consideração os seus interesses, de acordo com os princípios da repartição de riscos e da segurança das aplicações, proporcionando-lhes os produtos e serviços de investimento que melhor se ajustem às suas necessidades financeiras.

Ao dever de diligência que incumbe a todos os Colaboradores nas suas relações com os Clientes corresponde necessariamente o dever destes cumprirem as diversas obrigações previstas na legislação relevante nas suas relações com o Banco, em particular, o dever dos Clientes prestarem aos Colaboradores informações verdadeiras sobre a sua identidade e situação económica, de forma a permitir uma avaliação correcta, fundamentada e documentada do seu perfil financeiro e, mais especificamente, do seu perfil de investidor.

Os Colaboradores afectos a actividades comerciais deverão a todo o tempo ter presente a particular situação de cada Investidor, a sua situação financeira, o objectivo do investimento e respectivo horizonte temporal, a sua tolerância ao risco, a moeda de referência, elementos considerados imprescindíveis na avaliação da sua carteira e percentagem do total dos activos a investir.

6.1.2 Publicidade

Todas as mensagens publicitárias têm de ser claras e rigorosas quanto ao seu conteúdo, devem ser consistentes e conter todas as menções impostas por lei ou regulamento.

6.1.3 Tratamento Leal, Respeitoso, Discreto e Não Discriminatório dos Clientes

As relações entre os Clientes e os Colaboradores devem pautar-se pela transparência, lealdade, respeito, discricção e neutralidade. É essencial que os Colaboradores respeitem os interesses que lhes são confiados

pelos Clientes, disponibilizando sempre informação transparente e clara sobre os produtos e serviços de investimento oferecidos e abstendo-se de obter vantagens sobre os mesmos através da manipulação de informação confidencial, adulteração ou omissão de factos relevantes ou de outros comportamentos ou práticas desleais, tais como os acordos condicionados (“*Tying Arrangements*”) através dos quais os Clientes se obrigam a adquirir um determinado produto ou serviço como condição para a disponibilização de outro produto ou serviço.

6.2.4 Protecção de Dados Pessoais

Os Colaboradores que tenham acesso ou lidem com dados pessoais relativos a pessoas singulares estão obrigados a respeitar o sigilo profissional relativamente aos dados pessoais tratados, devendo abster-se de os utilizar para uma finalidade diferente daquela que motivou a respectiva recolha e protegê-los de qualquer difusão ou acesso não autorizados.

Nos termos da legislação em vigor em matéria de protecção de dados pessoais, todos os Clientes, Colaboradores e restantes titulares de dados têm o direito de informação, de acesso e de oposição ao tratamento de dados podendo, nomeadamente, aceder, consultar e exercer o direito de rectificação dos seus dados pessoais mantidos pelo Banco.

6.3 Relação com Fornecedores

O relacionamento do Banco e das Participadas com Fornecedores de bens e serviços constitui uma oportunidade para otimizar o seu poder negocial, sempre respeitando os critérios objectivos em que deve basear-se a contratação de bens e serviços a terceiros: preço, qualidade, disponibilidade e pelo cumprimento das suas obrigações legais e regulamentares.

O Banco e as Participadas procurarão, igualmente, utilizar o relacionamento com Fornecedores como uma oportunidade para partilhar as melhores práticas e valores empresariais, procurando assegurar que a sua cadeia de fornecedores respeita os direitos humanos, o ambiente, as leis, regulamentos ou quaisquer outras fontes de obrigações.

Os Fornecedores e Prestadores de Serviços obrigam-se a observar as políticas do Banco e das Participadas e, também, a legislação aplicável, guardando confidencialidade relativamente ao seu relacionamento com o Banco e Participadas, excepto se a respectiva divulgação tiver sido superiormente autorizada por escrito.

As decisões de aquisição de bens ou serviços devem ser totalmente independentes de qualquer influência indevida, ou tentativa de influência indevida, por parte de qualquer Fornecedor. Estas práticas não devem ser toleradas por nenhum Colaborador responsável pelo relacionamento com Fornecedor (es).

6.4 Benefícios Ilegítimos

O Banco e as Participadas adoptam uma conduta de actuação independente, assegurando um tratamento transparente, equitativo e que assegure os legítimos interesses dos seus Clientes. Este princípio implica que a remuneração dos serviços de intermediação financeira prestados aos Clientes deve ser integralmente suportada pelos próprios, afastando assim qualquer interferência que possa resultar de estruturas de remuneração que envolvam uma comparticipação de terceiras entidades que possam ter algum interesse, ainda que legítimo, no resultado dos serviços prestados aos Clientes.

6.5 Aceitação de Presentes e Entretenimento

Os Colaboradores não devem aceitar presentes (seja na forma de objectos de valor ou entretenimento) de Clientes ou Fornecedores actuais ou potenciais. Da mesma forma, os Colaboradores não devem aceitar nem permitir que um familiar próximo aceite presentes, serviços, empréstimos ou qualquer forma de tratamento preferencial proveniente de Clientes, Fornecedores ou outros terceiros em troca de um relacionamento comercial passado, presente ou futuro com o Banco e Participadas.

É expressamente proibida a aceitação pelos Colaboradores de presentes em dinheiro ou seus equivalentes, tais como vales ou cheques prenda.

Os presentes não monetários podem ser aceites nos seguintes casos:

- a) Quando a sua aceitação for adequada e culturalmente aceite;
- b) No caso das refeições e entretenimento, quando o seu valor for razoável e quem oferece estiver presente (por exemplo, refeições de negócios ou eventos desportivos).

Em caso de dúvida quanto à possibilidade de aceitação de presentes não monetários, os Colaboradores devem consultar o respectivo superior hierárquico, sem prejuízo do parecer da Direcção de *Compliance*, quando tal se afigure necessário para a defesa dos interesses do Banco e Participadas.

6.6 Oferta de Presentes e Entretenimento

Se a oferta de um presente por um Colaborador for susceptível de ser percebida por terceiros como um possível suborno ou como o pagamento de um favor, tal oferta não deverá ser feita. Poderão ser feitas

ofertas de entretenimento a terceiros Clientes, desde que adequadas e devidamente autorizadas pelo superior hierárquico

7 Integridade Institucional

7.1 Competência Técnica, Qualidade e Eficiência

O Banco encontra-se sujeito à supervisão do Banco de Portugal (“BdP”) e da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (C.M.V.M.). O Banco e Participadas procurarão, no exercício da sua actividade, assegurar elevados níveis de competência técnica e garantir a disponibilização dos meios humanos, materiais e técnicos necessários para assegurar a qualidade e eficiência dos seus serviços.

Estas preocupações constantes do Banco e das Participadas visam essencialmente assegurar que os seus Colaboradores possuem as qualificações, conhecimentos e competências técnicas necessárias para o correcto exercício das suas funções, para a prestação da informação devida e para a disponibilização de produtos adequados e serviços de investimento de qualidade aos Clientes, respeitando sempre princípios éticos, de transparência, de diligência, de respeito, de honestidade e de integridade.

7.2 Probidade Comercial

Os Colaboradores obrigam-se a actuar com a maior probidade comercial, abstendo-se de realizar ou participar em quaisquer transacções ou actos susceptíveis de pôr em risco a regularidade de funcionamento, a transparência e a credibilidade dos mercados de valores mobiliários e imobiliários.

7.3. Acesso à Informação e Confidencialidade

Os Colaboradores estão impedidos de revelar a terceiros ou de utilizar, em proveito próprio ou alheio, quaisquer informações confidenciais cujo conhecimento lhes advenha do exercício das suas funções, designadamente quando estas respeitem a Clientes, a ordens, operações ou a instrumentos financeiros. O disposto no parágrafo anterior não é aplicável quando a lei imponha a divulgação a terceiros de informações confidenciais, como é o caso das autoridades de supervisão ou judiciais, devendo, em todo o caso, os Colaboradores certificar-se previamente.

7.4 Defesa de Mercado

São proibidas quaisquer condutas, de índole pessoal ou profissional, que sejam susceptíveis de configurarem uma prática de abuso de mercado, designadamente, por constituírem intermediação excessiva, abuso de mercado ou abuso de informação privilegiada.

7.4.1 Intermediação Excessiva

Os Colaboradores devem abster-se de recomendar ou incitar os Clientes a realizarem quaisquer operações sobre instrumentos financeiros ou realizá-las sem o seu consentimento, com a finalidade única de gerar comissões ou cumprir objectivos de natureza comercial.

7.4.2 Abuso de Informação

O Banco e as Participadas consideram que todos os Investidores têm o direito de aceder à informação em condições de transparência e igualdade, sendo expressamente proibida a transmissão ou a utilização indevida de informação privilegiada por parte de quaisquer Colaboradores que a ela tenham acesso, ainda que acidentalmente, antes da sua divulgação pública.

7.4.3 Manipulação da Informação

Os membros dos Órgãos Sociais do Banco, das Participadas e os seus Colaboradores não podem divulgar informações falsas ou enganosas, realizar operações fictícias ou executar manobras de carácter fraudulento, com a finalidade de alterar artificialmente o regular funcionamento dos mercados, designadamente através da modificação das condições normais da oferta e da procura de quaisquer valores mobiliários no mercado secundário e, por esse ou por outro modo, das condições de formação das respectivas cotações ou preços, com o fim de obter benefícios próprios ou para outrem, ou de causar danos a terceiros.

7.5. Dever de Conhecimento dos Clientes (KYC)

É mandatório que os Colaboradores conheçam de forma aprofundada, permanente e documentada os Clientes com os quais estabelecem e mantêm relações negociais.

O cumprimento rigoroso deste dever de conhecimento e de diligência continuada nas relações com os Clientes permite entender com quem se está a desenvolver relações de negócio, se os Clientes actuam por sua própria conta ou por conta de terceiros e, ainda, certificar-se que os Clientes, actuais ou potenciais,

não estão envolvidos, voluntária ou involuntariamente, em actividades eticamente condenáveis ou mesmo criminosas, tais como a exploração de trabalho infantil, o trabalho forçado, a fraude, o abuso de mercado, o branqueamento de capitais ou o financiamento do terrorismo.

Pretende-se, assim, mitigar os riscos do Banco e das Participadas constituírem-se num veículo para, ou objecto de, criminalidade financeira e assegurar que a sua reputação e integridade são devidamente salvaguardadas.

7.6. Prevenção de Branqueamento de Capitais (AML/CTF)

O branqueamento de capitais é o processo pelo qual se transformam rendimentos ilegítimos de modo a que esses fundos aparentem ser legítimos, não se limitando apenas às transacções efectuadas em numerário. O financiamento ao terrorismo, caracteriza-se pelo fornecimento ou recolha de fundos, por qualquer meio, directa ou indirectamente, com a intenção de os utilizar ou com o conhecimento de que serão utilizados no todo ou em parte para praticar actos terroristas.

O Banco e as Participadas estabeleceram orientações internas exigindo que as diferentes áreas de negócio desenvolvam e implementem programas efectivos de prevenção de branqueamento de capitais e de prevenção ao financiamento do terrorismo, por forma a observar a legislação em vigor e proteger a Sociedade e os Clientes contra a sua utilização e instrumentalização em esquemas de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo.

Para uma eficaz prevenção daquelas actividades criminosas é essencial que todos os Colaboradores detenham um permanente e aprofundado grau de conhecimento dos Clientes ao longo das relações negociais com eles estabelecidas, observando os princípios gerais de actuação e os demais deveres estabelecidos na legislação aplicável, nos termos estabelecidos no Manual de Procedimentos para a Prevenção e Repressão do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo, com vista a reportarem ao Responsável pelo controlo em matéria de Branqueamento de Capitais para que este, por sua vez, assegure o exercício dos deveres de comunicação, abstenção e colaboração que impendem sobre o Banco e Participadas.

8 Direito dos Clientes

8.1 Enquadramento

Os Clientes serão sempre tratados de forma íntegra e personalizada, com ética e com dignidade, com importância e com competência, com profissionalismo e com rigor.

A promoção dos direitos dos Clientes permite aumentar a sua confiança na Sociedade e nas Participadas. Da mesma forma, a qualidade da informação prestada aos Clientes – informação clara, apropriada e atempada – permitir-lhes-á tomarem as decisões mais adequadas à sua situação financeira específica.

Neste contexto, cumpre referir que a actuação do Banco se encontra sujeita, não só à supervisão prudencial do BdP, i.e., à vigilância sobre a sua solvabilidade e liquidez, mas também à supervisão comportamental, ou seja, à regulação e fiscalização pelo BdP e pela C.M.V.M. da actuação do Banco na relação com os Clientes, bem como à informação de que estes dispõem quando decidem a contratação de produtos e serviços financeiros ou de intermediação financeira.

Em termos gerais, em matéria de regulação comportamental, é exigido o seguinte:

- a) Um elevado nível de competência técnica dos Colaboradores no exercício das suas actividades e diligência, neutralidade, lealdade, discrição e respeito no relacionamento com os Clientes;
- b) A divulgação clara das remunerações recebidas pela Sociedade, pela gestão dos fundos recebidos dos Clientes e das características dos produtos oferecidos, bem como do preço dos serviços prestados e dos encargos aplicáveis;
- c) A adopção e divulgação de um código de conduta, no qual constem os princípios e normas de conduta que regem as suas relações com os Clientes, nomeadamente, os procedimentos internos de apreciação de reclamações, devendo os Colaboradores conhecê-lo e respeitá-lo na íntegra.

Finalmente, deve notar-se que nos termos da legislação vigente sobre defesa do consumidor os Clientes têm direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, na negociação, na formação e ainda na vigência dos contratos.

8.2 Direito à Informação

Para que os Clientes possam estar em condições de tomar as melhores decisões é imprescindível que tenham conhecimento do risco, condições, remunerações e custos dos produtos que contratam ou dos serviços que lhes são prestados pela Sociedade ou por qualquer Participada.

Toda a informação relativamente aos produtos comercializados pela Sociedade ou Participada deve ser disponibilizada aos Clientes, de forma acessível e em linguagem clara e de fácil entendimento.

A informação deverá estar actualizada sobre os termos e as condições para a realização das operações e dos serviços prestados, nomeadamente, as remunerações, as características dos produtos disponibilizados e o preço dos serviços e respectivos encargos. Esta síntese de informação é vulgarmente conhecida como Preçário.

O conteúdo dos contratos a celebrar entre a Sociedade, Participadas e os Clientes deve ser-lhes dado a conhecer previamente à sua assinatura e, bem assim, qualquer dúvida que exista esclarecida, de modo a garantir a transparência na prestação de serviços.

A publicidade feita pela Sociedade ou Participada para promover produtos e serviços financeiros deve utilizar uma linguagem compreensível, clara e ser inequívoca relativamente às condições que lhe estejam associadas.

Estes princípios gerais em matéria de direito à informação deverão ser considerados e respeitados na disponibilização pela Sociedade dos diversos produtos e serviços de investimento.

Em matéria de investimentos, a Sociedade e Participadas procurarão dinamizar a sua actividade de uma forma responsável. O estabelecimento de qualquer relação de natureza comercial com Clientes deve ser precedida da respectiva avaliação do perfil de risco que permita concluir sobre a capacidade daqueles para cumprirem os planos de reembolso de forma regular e sem incorrerem em situações de dificuldade financeira.

No que se refere à qualidade da informação pré-contratual, os Clientes devem ser informados de forma clara, completa e transparente de todas as características e condições dos serviços e produtos de investimento, de todos os custos e encargos dos mesmos e dos riscos em que incorrem ao contratar. O objectivo é assegurar que os Clientes tenham um conhecimento adequado dos produtos e serviços financeiros que pretendem adquirir e das ofertas disponíveis no mercado.

Assim, reconhecendo as especificidades, os riscos e a complexidade dos serviços de intermediação financeira, é fundamental que todos os Colaboradores adoptem uma cultura de relacionamento com os Clientes que contribua para reforçar a confiança destes no Banco e nos mercados de instrumentos financeiros.

Neste contexto, o Banco e Participadas adoptam os seguintes princípios de conduta no relacionamento com os Clientes ou potenciais Clientes, devendo os mesmos ser respeitados pelos Colaboradores:

- a) Deve ser prestada toda a informação necessária para que o Cliente tome uma decisão esclarecida e fundamentada, devendo os colaboradores assegurar-se de que o Cliente compreendeu as características, os riscos, os encargos e os benefícios do serviço ou produto solicitado ou oferecido;
- b) O Banco avalia e classifica os instrumentos financeiros oferecidos aos Clientes em função da respectiva complexidade e risco associado;
- c) É fundamental assegurar que o perfil dos Clientes seja do conhecimento do Banco, devendo os Colaboradores incentivar os Clientes a prestarem a informação necessária à sua correcta avaliação e actualização;
- d) Nas ordens para negociação ou subscrição de instrumentos financeiros complexos, deve ser avaliado o carácter adequado da operação tendo em conta o perfil de conhecimentos e experiência do Cliente;
- e) No momento em que é estabelecida a relação contratual com o Cliente, o Banco classifica-o de acordo com regras pré definidas, não discriminatórias e conformes à lei como investidor “não profissional”, “profissional” ou “contraparte elegível”, informando o Cliente das consequências dessa classificação em termos da protecção que lhe é conferida pela Lei e dando-lhe a possibilidade de solicitar um tratamento que lhe confira maior protecção;
- f) A prestação de quaisquer serviços de intermediação financeira está sempre sujeita à prévia celebração de um contrato escrito onde constem os direitos e deveres das partes, designadamente os decorrentes da Lei;
- g) O Banco compromete-se a executar as ordens recebidas de Clientes de acordo com a sua política de transmissão e execução de ordens, assegurando a sua revisão periódica;
- h) O Banco reconhece o direito a reclamar a todos os Clientes, comprometendo-se a actuar na apreciação e tratamento das reclamações de acordo com os princípios da imparcialidade, celeridade e gratuidade.

8.3 Direito a Reclamar

Os Clientes podem exercer o direito a reclamar sempre que no âmbito da celebração de um contrato ou no decurso do mesmo, ou ainda aquando da aquisição de um serviço de investimento, entenderem que a Sociedade não agiu de forma adequada.

O direito a reclamar é reconhecido a todos os Clientes, devendo o motivo subjacente à reclamação, ou seja, o conteúdo da mesma, estar relacionado directamente com as actividades desenvolvidas pela Sociedade. O direito a reclamar por parte dos Clientes constitui um meio de protecção dos seus direitos, permitindo também compensar qualquer assimetria de informação que possa existir na relação contratual e, finalmente, solucionar diferendos entre a Sociedade e os seus Clientes.

Os Clientes poderão remeter as suas reclamações ao cuidado da Direcção de *Compliance* para Rua Tierno Galvan, Torre 3, 14.º Piso, 1070 – 274 Lisboa ou para o endereço electrónico compliance@banifib.pt

A Sociedade está obrigada a possuir um Livro de Reclamações (“LR”) nos locais de atendimento ao público. O LR constitui um dos instrumentos que facilita o exercício do direito a reclamar, proporcionando aos Clientes a possibilidade de o fazer no local onde a situação que originou a reclamação ocorreu. O LR deverá ser facultado imediata e gratuitamente pelos Colaboradores aos Clientes sempre que estes o solicitarem, sendo as respectivas folhas de reclamação enviadas ao BdP e/ou à C.M.V.M. Se for recusada a entrega do Livro de Reclamações aos Clientes, estes poderão requerer a presença da autoridade policial a fim de remover essa recusa, encontrando-se essa autoridade obrigada a tomar nota da ocorrência e a dela dar conhecimento às entidades de supervisão.

Os Clientes têm ainda o direito de apresentar directamente ao BdP e à C.M.V.M. reclamações fundadas no incumprimento de normas que regem a actividade do Banco.

Os Clientes que pretendam reclamar sobre matérias que se prendam com a prestação de serviços de intermediação financeira, poderão contactar directamente a C.M.V.M. No entanto, todas as reclamações inscritas no Livro de Reclamações são remetidas ao BdP que, de acordo com a Lei, as reencaminha posteriormente à C.M.V.M.

O procedimento de análise das reclamações encontram-se sujeitas a um procedimento interno específico, o qual consta do Anexo.

Anexo

Procedimentos Internos Para Apreciação e Tratamento Das Reclamações

Sem prejuízo do regime legal em vigor aplicável a reclamações, os Clientes do Banco devem remeter as suas reclamações por escrito, acompanhadas de todos os documentos de suporte, por carta, fax ou *e-mail*, ao cuidado da Direcção de *Compliance*, a qual promoverá, juntamente com a Direcção competente, as diligências que se mostrarem mais adequadas para o apuramento e esclarecimento dos factos.

Salvo matéria de especial complexidade, o prazo de resposta à reclamação apresentada será de 10 dias úteis e deverá ser cuidada, objectiva e esclarecedora.

A Sociedade manterá registos actualizados e organizados das reclamações recebidas, arquivando os respectivos processos durante os prazos legais.

Na apreciação e tratamento das reclamações a Sociedade actua de acordo com os princípios da imparcialidade, celeridade e gratuidade, tendo para o efeito elaborado e implementado procedimentos internos para apreciação e tratamento das reclamações que se resumem no presente Anexo, os quais deverão ser respeitados e cumpridos por todos os Colaboradores. O referido conjunto de procedimentos internos abrange os diversos tipos de reclamações recebidas, a saber:

1. Reclamações formalizadas nos Livros de Reclamações.
2. Reclamações endereçadas directamente às entidades de supervisão.
3. Outras reclamações

Reclamações formalizadas no Livro de Reclamações disponível na sede do Banco

O Reclamante requesta o Livro de Reclamações e o mesmo deverá ser prontamente facultado.

O Colaborador prestará a assistência solicitada pelo Investidor no preenchimento da reclamação, devendo assegurar o:

- i) Preenchimento de forma correcta e completa de todos os campos relativos à sua identidade e endereço;
- ii) Preenchimento de forma correcta da identificação e do local do prestador de serviços (Banif – Banco de Investimento, S.A.)
- iii) Descrição de forma clara e completa dos factos subjacentes à reclamação.

Após elaboração da reclamação, o triplicado ficará arquivado no Livro, o duplicado será entregue ao Reclamante e o original deverá ser imediatamente entregue em mão à Direcção de *Compliance*.

Caso o Colaborador que prestou a assistência ao Investidor aquando da realização da reclamação não integre a área de negocia versada na reclamação deverá, igualmente, remeter cópia da reclamação ao respectivo responsável da área de negócio em questão (por *e-mail*) que, em qualquer circunstância, deverá assegurar a pronta disponibilização à Direcção de *Compliance* de todas as informações e documentos relevantes à apreciação do objecto da reclamação.

Em ambos os casos, dever-se-á dar conhecimento da reclamação apresentada e respectivos elementos de relevo ao Administrador responsável pela Direcção de *Compliance* e, bem assim, das áreas de negócio envolvidas.

Considerando os prazos de resposta, deverão as Direcções envolvidas dar prioridade à prestação de informações e de documentação relevante, para efeitos de resposta ao Investidor e às respectivas entidades de supervisão, devendo prestar toda a colaboração necessária ou conveniente à apreciação e resolução da mesma por parte da Direcção de *Compliance*.

A Direcção de *Compliance* desencadeia as acções e os contactos necessários para a análise e resolução da reclamação e envia a carta de resposta ao reclamante.

A Direcção de *Compliance*, no prazo máximo de 10 dias úteis a contar da data da reclamação, remete ao Banco de Portugal o original da folha de reclamação acompanhada das alegações em resposta à reclamação, da cópia da carta enviada ao reclamante reflectindo a posição assumida pelo Banco e dos documentos relevantes sobre os factos reclamados.

Caso o BdP solicite informação adicional, a Direcção de *Compliance* procede à recolha da informação relevante, desencadeando as acções e os contactos necessários para o efeito.

A Direcção de *Compliance*, no prazo máximo de 3 dias úteis a contar da data da recepção da comunicação do Banco de Portugal, responde para o endereço electrónico através do qual a comunicação foi efectuada ou para o fax do Banco de Portugal nele indicado.

A Direcção de *Compliance* procede ao encerramento da reclamação, uma vez efectuada a análise das respectivas causas e arquiva a reclamação por sequência numérica (n.º de ordem) juntamente com a correspondência trocada com o Banco de Portugal.

Reclamações directamente endereçadas ao Banco de Portugal e à C.M.V.M.

O BdP ou a C.M.V.M. enviam por correio electrónico a reclamação com conhecimento do Reclamante.

A Direcção de *Compliance* desencadeia as acções e os contactos necessários para a análise e resolução da reclamação e envia a carta de resposta ao reclamante transmitindo a posição do Banco sobre a mesma.

A Direcção de *Compliance*, no prazo máximo de 20 dias úteis a contar da data da recepção da reclamação, envia por fax ou e-mail para o Banco de Portugal ou para a C.M.V.M. uma cópia da carta remetida para o reclamante.

No caso do BdP, a Direcção de *Compliance* poderá responder via portal BPnet.

Dever-se-á dar conhecimento da reclamação apresentada e respectivos elementos de relevo ao Administrador responsável pela Direcção de *Compliance* e, bem assim, de todas as áreas de negócio envolvidas.

Caso o BdP ou a C.M.V.M. solicite informação adicional, a Direcção de *Compliance* procede à recolha da informação relevante, desencadeando as acções e os contactos necessários para o efeito.

A Direcção de *Compliance*, no prazo máximo de 3 dias úteis a contar da data da recepção da comunicação do Banco de Portugal ou da C.M.V.M., responde para o endereço de correio electrónico através do qual a comunicação foi efectuada ou para o fax do Banco de Portugal ou da C.M.V.M. nele indicado.

A Direcção de *Compliance* procede ao encerramento da reclamação, uma vez efectuada a análise das respectivas causas e arquiva a reclamação por sequência numérica (n.º de ordem) juntamente com a correspondência trocada com o Banco de Portugal ou com a C.M.V.M.

Outras reclamações

O Colaborador que proceda à recepção de qualquer comunicação escrita de Clientes que consubstancie a apresentação de uma reclamação de Investidor deverá encaminhar a mesma para a Direcção de *Compliance* de modo a possibilitar a esta a preparação da respectiva resposta, após ter apurado, junto das áreas envolvidas, os factos que rodearam tais reclamações e depois dessas mesmas áreas a terem habilitado devidamente com os elementos e informações necessários para o efeito.

Deverá ser sempre dado conhecimento da reclamação apresentada e respectivos elementos de relevo, ao Administrador responsável pela Direcção de *Compliance* e, bem assim, das áreas de negócio envolvidas.

A Direcção de *Compliance* procede ao encerramento da reclamação, uma vez efectuada a análise das respectivas causas e arquiva a reclamação por sequência numérica (n.º de ordem).

Em todos os casos anteriormente descritos e em caso de especial complexidade, a Direcção de *Compliance* enviará uma carta de cortesia ao reclamante informando-o de que a sua reclamação está a ser analisada e que no prazo máximo não superior a 10 dias úteis ser-lhe-á enviada a respectiva resposta.

Análise das causas das reclamações

A Direcção de *Compliance* desencadeia as acções e os contactos necessários no sentido de identificar as causas da reclamação tendo em vista a melhoria dos serviços prestados e mantendo um registo destas diligências.