



3. O Cliente tem o direito de requerer à Caixa, nos termos previstos na lei, um tratamento diferente do resultante da classificação efetuada pela Caixa.

Cláusula 4ª – Registo e depósito

1. O registo e o depósito dos instrumentos financeiros, consta de conta aberta na Caixa, designada de conta de ativos financeiros.
2. No âmbito do presente contrato, pode ser aberta mais do que uma conta de ativos financeiros, todas sujeitas ao termos e condições do presente contrato.

Cláusula 5ª – Associação das contas de ativos financeiros à conta de depósito à ordem

1. As contas referidas no número 1 da cláusula anterior são abertas por associação a uma conta de depósito à ordem existente na Caixa, a qual deve ser indicada pelo Cliente no momento da abertura de conta de ativos financeiros.
2. A identificação completa do titular da conta de ativos financeiros, incluindo todos os elementos exigidos por lei para o efeito, é feita por remissão para a identificação que consta da conta de depósito à ordem associada.
3. A associação da conta de ativos financeiros pode ser feita a uma conta de depósito à ordem individual ou coletiva, sendo iguais as condições de movimentação.
4. Salvo convenção em contrário, as importâncias correspondentes a comissões, impostos, portes e outros encargos que sejam devidos pelo Cliente, bem como os demais débitos e créditos pecuniários decorrentes de operações sobre instrumentos financeiros, são lançados na conta de depósito à ordem associada à conta de ativos financeiros.
5. O Cliente deverá assegurar-se, previamente à emissão de uma ordem de compra de instrumentos financeiros, da suficiência de provisão na conta de depósito à ordem associada, para satisfazer todos os custos, encargos e responsabilidades decorrentes dessa ordem no momento em que é ordenada.

Cláusula 6.ª – Código de Identificação do Cliente

1. Tratando-se de Cliente empresa, o mesmo está obrigado a obter um código de identificação pessoal, designado Legal Entity Identifier (“LEI”), necessário para a realização de transações sobre instrumentos financeiros e reporte das mesmas a entidade competente.
2. O Cliente empresa obriga-se a facultar à Caixa, por escrito, o respetivo código LEI, válido, previamente à emissão de qualquer ordem sobre instrumentos financeiros, dirigida à Caixa.
3. O Cliente é o único responsável pela obtenção do seu código LEI e da renovação e manutenção da validade do mesmo.
4. A Caixa não tem a obrigação de verificar a validade do código LEI do Cliente, pelo que o Cliente é o único responsável pelas consequências decorrentes da falta de validade do mesmo, nomeadamente pela impossibilidade de realizar transações e/ou falta do reporte das mesmas à entidade competente.

Cláusula 7ª – Receção de ordens

1. A Caixa apenas aceita ordens específicas de Clientes, relativamente a uma ordem ou a qualquer aspeto particular da mesma e a respetiva transmissão ou execução será promovida de acordo com o definido na própria ordem dada à Caixa. Para cada ordem específica em mercado regulamentado, o Cliente deverá, obrigatoriamente, indicar todos os seguintes elementos: a) Tipo de operação; b) Modalidade da ordem; c) Espécie de instrumento financeiro objeto da ordem; d) Bolsa / Mercado / Sistema de Negociação para execução da ordem; e) Quantidade ou Montante de Valor Nominal, consoante o que for aplicável; f) Preço e moeda ou Valor Nominal, consoante o que for aplicável; e g) Período de validade da ordem.
2. Para efeitos de emissão de ordens relativas a instrumentos financeiros, o Cliente pode utilizar, (sem prejuízo de outros especialmente acordados, por escrito, entre as partes), um dos seguintes canais:
 - a) Emissão da ordem oralmente e presencialmente pelo Cliente, numa das Agências da Caixa, dentro do horário de abertura ao público, sobre qualquer um dos instrumentos financeiros objeto do presente contrato, caso em que a ordem será reduzida a escrito e subscrita pelo Cliente.
 - b) Emissão da ordem por meios telefónicos ou informáticos, nos canais autenticados, nos termos dos respetivos contratos.
3. A adesão do Cliente a contratos especiais para emissão da ordem por meios telefónicos ou informáticos, nunca prejudica a faculdade da Caixa poder exigir a confirmação escrita das ordens que por esses meios lhe sejam emitidas.
4. As ordens emitidas por telefone, nos canais autenticados, serão objeto de registo fonográfico, nos termos do disposto nos n.ºs 3 a 6, da cláusula 15ª.
5. A disponibilização dos canais referidos no número 1 da presente cláusula não envolve a garantia pela Caixa da receção de todas as ordens emitidas pelo Cliente, nomeadamente em períodos de grande congestionamento dos referidos canais ou de falha dos mesmos, por motivo(s) alheio(s) à Caixa.

Cláusula 8ª – Adequação da ordem às circunstâncias do Cliente

1. O Cliente declara ter recebido da Caixa um questionário que, no cumprimento de disposições legais em vigor, se destina a habilitar esta com as necessárias informações sobre os conhecimentos e a experiência do Cliente em matéria de investimento, no âmbito dos serviços e dos instrumentos financeiros compreendidos no objeto do presente contrato.
2. A falta de prestação pelo Cliente das mencionadas informações não obstará à realização de novas operações, solicitada pelo Cliente, mas impedirá a Caixa de emitir o juízo sobre a adequação das mesmas aos conhecimentos e a experiência daquele, podendo, contudo, a Caixa, livremente e a seu juízo, decidir não realizar tais operações, com esse fundamento, sem que tal constitua incumprimento do contrato.
3. Se o Cliente tiver sido classificado como Cliente não profissional, fica deste modo ciente de que a Caixa poderá, por força do disposto na legislação em vigor, ter de proceder em certos casos à verificação da adequação do instrumento objeto de uma ordem de aquisição às características do Cliente, reveladas pelas informações por este oportunamente transmitidas à Caixa.
4. No caso de a Caixa considerar, de acordo com o seu critério, que tal adequação não se verifica, comunicará por escrito esse entendimento ao Cliente. Se este confirmar a ordem de forma comprovada, a mesma será executada pela Caixa nos termos e condições gerais do presente contrato.
5. No caso da conta de ativos financeiros estar associada a uma conta de depósito à ordem coletiva, a verificação da adequação é realizada por referência às características do Cliente que dá a ordem.
6. No caso do Cliente da conta de ativos financeiros ser uma Empresa, a verificação da adequação é efetuada sobre as características da Empresa apresentadas no respetivo questionário perfil de investidor.

Cláusula 9ª – Modificação e revogação de ordens

1. As ordens relativas a instrumentos financeiros, emitidas pelo Cliente, podem ser revogadas ou modificadas desde que a revogação ou a modificação chegue ao poder de quem as deva executar antes da execução.
2. A modificação de uma ordem para executar em mercado regulamentado ou sistema de negociação multilateral constitui uma nova ordem.

Cláusula 10ª – Recusa de ordens

1. A Caixa recusará a aceitação da ordem emitida pelo Cliente quando:
 - a) O Cliente não lhe fornecer todos os elementos necessários à sua execução.



- b) Considere que a ordem não foi dada nos termos e por quem tenha os necessários poderes para o efeito.
 - c) O Cliente não preste a caução exigida por lei, para a realização da operação.
 - d) Não seja permitido ao Cliente a aceitação de oferta pública.
 - e) Tratando-se de Cliente Empresa, este não lhe fornecer, por escrito e previamente, o respetivo código de identificação LEI válido.
2. A Caixa poderá recusar aceitar uma ordem, nomeadamente, quando:
- a) Verifique a inexistência de provisão suficiente na conta de depósito à ordem para satisfazer todos os custos, encargos e responsabilidades decorrentes dessa ordem no momento em que é ordenada ou, quando existindo provisão suficiente, a mesma não possa ser validamente cativa ou debitada.
 - b) O Cliente não faça prova da disponibilidade dos instrumentos financeiros a alienar.
 - c) O Cliente não confirme a ordem por escrito, se tal lhe for exigido pela Caixa.
 - d) Nos demais casos previstos na lei e regulamentos da CMVM.
 - e) No caso previsto na parte final do número 2, da cláusula 8.ª.
 - f) Tenha conhecimento ou suspeita razoável que a ordem esteja ou possa estar relacionada com a prática dos crimes de branqueamento ou de financiamento do terrorismo, bem como quando o titular não preste a informação exigível nos termos da lei, nomeadamente informação sobre a origem e o destino dos fundos relacionados com a ordem do Cliente.
3. A recusa de aceitação da ordem será transmitida, pela Caixa, ao Cliente.

Cláusula 11ª – Cativo e utilização de instrumentos financeiros do Cliente

1. Fica a Caixa autorizada a proceder ao cativo:
 - a) Na conta de depósito à ordem, da importância necessária à execução da ordem e até ao termo da operação ordenada.
 - b) Na conta de registo e depósito, dos instrumentos sobre os quais incida ordem de venda ou o pedido de declaração de participação em assembleias gerais, respetivamente, até ao termo da ordem e até à data da realização da assembleia.
 - c) Dos instrumentos financeiros que originarem saldo negativo na conta à ordem associada do Cliente a que se refere o n.º 5 da cláusula 5.ª.
 - d) Noutras situações previstas na lei.
2. O Cliente autoriza a Caixa a proceder à venda, ao melhor preço, dos instrumentos financeiros existentes na sua conta de ativos financeiros, em cada momento, sempre que se verifique a existência de saldo negativo na conta à ordem associada, nomeadamente por débito de comissões, despesas, custos e encargos relacionados com o registo e depósito de instrumentos financeiros na conta de ativos financeiros, bem como com a manutenção desta conta e da conta à ordem associada.

Cláusula 12ª – Direitos inerentes aos instrumentos financeiros

1. O exercício de direitos inerentes aos instrumentos financeiros depende de ordem ou instrução escrita do Cliente, salvo quando a obtenção dos mesmos, por parte do Cliente, inequivocamente não dependa de juízos de oportunidade deste, nomeadamente como sejam a cobrança de dividendos, juros ou outros rendimentos.
2. No caso de aumentos de capital por incorporação de reservas e de cisões, fusões ou reduções de capital social, a Caixa, salvo ordens em contrário, exercerá os direitos inerentes, emitindo e enviando ao Cliente, quando aplicável, uma declaração representativa dos direitos sobranes.

Cláusula 13ª – Deveres da Caixa

1. Deveres de informação
 - a) A Caixa obriga-se a emitir extrato mensalmente, relativo aos instrumentos financeiros pertencentes ao património do Cliente e aos movimentos a eles respeitantes, salvo se o mesmo já tiver sido enviado no quadro da prestação de qualquer outra informação periódica.
 - b) A Caixa obriga-se a enviar ao Cliente uma nota de execução de cada ordem emitida, confirmando a execução da mesma, logo que possível e o mais tardar no primeiro dia útil seguinte à execução ou, caso a confirmação seja recebida de um terceiro, o mais tardar no primeiro dia útil seguinte à receção, pela Caixa, dessa confirmação. Se, num único dia, for executada mais do que uma ordem, a Caixa poderá emitir uma única nota contendo toda a informação referida na presente cláusula.
 - c) A Caixa obriga-se a prestar informação sobre o estado das ordens emitidas, a solicitação do Cliente.
 - d) A Caixa prestará informação sobre o preçário que em cada momento estiver em vigor, disponibilizando-a, de forma bem visível, em todos os canais de contacto com o Cliente.
2. Deveres de diligência
Nos termos da legislação aplicável, constitui dever da Caixa informar o Cliente, logo que possível, sobre a ocorrência de dificuldades especiais ou sobre a inviabilidade de execução de qualquer operação ou ordem.

Cláusula 14ª – Execução e transmissão de ordens

1. A Caixa não assegura diretamente a execução das ordens que deva ser efetuada em mercado, procedendo à transmissão das mesmas a outros intermediários financeiros, nos termos da sua política de ordens, constante do documento referido na cláusula 18ª alínea a).
2. A transmissão das ordens será feita de modo imediato e respeitando a ordem da receção, salvo indicação escrita, dada pelo Cliente.

Cláusula 15ª – Contactos com o Cliente

1. Toda a informação que, por força da lei, de regulamentos ou do presente contrato, a Caixa tenha de prestar, por escrito, ao Cliente, poderá ser prestada:
 - a) Em suporte papel, através de envio de correspondência dirigida ao Cliente para a última morada declarada, por escrito, pelo mesmo;
 - b) Em suporte eletrónico, através de envio de mensagem de correio eletrónico dirigida ao titular para o endereço de correio eletrónico declarado pelo mesmo no momento da celebração do presente contrato ou em momento posterior, expressamente para esse efeito;
 - c) Em suporte eletrónico, através de envio de mensagem dirigida ao titular para a caixa de correio de mensagens do mesmo no serviço Caixadirecta ou Caixadirecta Empresas, conforme aplicável, desde que o titular tenha aderido a esse serviço; ou
 - d) Através de outro meio de comunicação estipulado pelas partes.
2. O Cliente pode contactar com a Caixa através do Contact Center, disponível 24 horas por dia, através dos números 707 24 24 24 / 91 405 24 24 / 93 200 24 24 / 96 200 24 24, ou diretamente em qualquer Agência da Caixa, Escritório de Representação da Caixa no exterior, sem prejuízo do estabelecido na cláusula 7.ª para efeitos de envio e receção de ordens.
3. Todas as comunicações havidas entre a Caixa e o Cliente, relativas a transações, ordens e serviços relativos a estas, nomeadamente os indicados nas alíneas a) a d), do n.º 1, da cláusula 1.ª, ainda que não resultem em transações, serão registadas e arquivadas, pela Caixa, nomeadamente mediante a gravação de conversas telefónicas e arquivo de emails e demais correspondência trocada.
4. O registo e arquivo das comunicações referidas no número 3 anterior serão guardadas por um período de 10 anos, contados da extinção da presente relação contratual, e serão disponibilizadas cópias de tais registos, por um período de 5 (cinco) anos a pedido do Cliente e por um período de 7 (sete) anos, por solicitação da Comissão de Mercado de Valores Mobiliários ou por outra autoridade competente.
5. O Cliente não dependerá das comunicações registadas e arquivadas pela Caixa, nem da disponibilização das mesmas, para cumprir as suas próprias obrigações de registo e arquivo.



Cláusula 16ª – Preçário e outros custos

1. Pelos serviços prestados no âmbito deste contrato, a Caixa cobrará ao Cliente as comissões e outros custos divulgados nos termos legais e que constam do Preçário que é entregue ao Cliente, nos termos da cláusula 18ª alínea b).
2. A Caixa poderá alterar o Preçário referido no número anterior, considerando-se tais alterações aceites se o Cliente a elas não se opuser no prazo de 20 dias contados da data em que a comunicação se considera legalmente recebida.
3. A declaração pelo Cliente de que não aceita a modificação do Preçário tem os efeitos da rescisão do contrato na data da entrada em vigor do novo Preçário, sem necessidade de mais informação da Caixa ao Cliente.

Cláusula 17ª – Reclamações e meios de resolução de litígios

1. Sem prejuízo do que se encontra legislado acerca do livro de reclamações, as reclamações do Cliente podem ser apresentadas em qualquer Agência da Caixa, ou através do Serviço Caixadirecta, para os Clientes particulares, ou do Serviço Caixadirecta Empresas, para os Clientes empresa, ou através da área Espaço Cliente, disponível no sítio de internet www.cgd.pt, podendo, ainda, ser dirigidas ao órgão de estrutura que, porventura, reconheçam como o mais adequado para o assunto.
2. A Caixa assegura que todas as reclamações recebidas serão objeto de apreciação, decisão e comunicação ao titular no mais curto prazo possível, pela Direção de Organização e Qualidade, que funciona na dependência direta do Conselho de Administração da Caixa.
3. O prazo para a resposta é de 10 dias úteis, o qual só será excedido quando a natureza da reclamação ou a maior complexidade de tratamento o impuserem.
4. Para garantir a confidencialidade na transmissão da informação, a resposta da Caixa ao reclamante poderá ser remetida por carta, ainda que o mesmo reclamante manifeste a sua vontade por outro meio de comunicação.
5. De acordo com o previsto no número anterior, a carta de resposta à reclamação será remetida para a morada registada no seu sistema global de informação e que foi devidamente comprovada, nos termos do Aviso n.º 5 de 2013 do Banco de Portugal.
6. As reclamações são mantidas em suporte eletrónico pelo período legal de 10 anos, ficando as mesmas sujeitas ao disposto nos n.ºs 3 a 6 da Cláusula 15.ª
7. Sem prejuízo do estipulado nos números anteriores da presente cláusula, do recurso aos meios judiciais comuns e da apresentação de reclamações junto da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, a Caixa assegura, ao Cliente, o recurso a meios extrajudiciais de reclamação e resolução alternativa de litígios, mediante a adesão a entidades legalmente autorizadas a realizar arbitragens, as quais serão divulgadas pela Caixa.
8. As entidades referidas no número anterior e respetivos sites são as indicadas, em cada momento, no Kit de investidor e também divulgadas nas Agências da Caixa e no sítio de internet www.cgd.pt
9. Em caso de litígios transfronteiriços emergentes do presente contrato, a Caixa assegura que a respetiva resolução é encaminhada para a entidade signatária do protocolo de adesão à rede de cooperação na resolução alternativa de litígios transfronteiriços no setor financeiro (FIN-NET).
10. A Caixa disponibiliza, ainda, ao consumidor, através do seu site, relativamente a serviços objeto do presente contrato que tenham sido contratados on line, o acesso à Plataforma de Resolução de Litígios em linha.

Cláusula 18ª – Informação prévia prestada ao Cliente

O Cliente declara que, previamente à celebração do presente contrato, lhe foram entregues pela Caixa os documentos seguidamente identificados:

- a) Política de ordens, adotada pela Caixa.
- b) Custos e encargos para o Cliente (“Preçário”).
- c) Política de conflitos de interesses, adotada pela Caixa.
- d) Política da Caixa para a salvaguarda de instrumentos financeiros dos Clientes.
- e) Informação sobre o intermediário financeiro, serviços prestados e riscos de produtos.
- f) Política de gestão de reclamações da Caixa.

Cláusula 19ª – Modificação do contrato

1. A Caixa poderá alterar as condições gerais do presente contrato, mediante a comunicação prévia e escrita da alteração, ao Cliente.
2. Durante os 20 dias a contar da receção da comunicação referida no número 1 anterior, o Cliente pode resolver o presente contrato com fundamento em tais alterações, mediante declaração escrita dirigida à Caixa.
3. Caso o Cliente não resolva o contrato no prazo referido no número anterior, consideram-se as alterações aceites.

Cláusula 20ª – Rescisão do contrato

1. A Caixa ou o Cliente poderão, a qualquer tempo e independentemente de ocorrência de justa causa, rescindir o presente contrato, mediante comunicação escrita dirigida à contraparte.
2. Se a rescisão do contrato não for por justa causa, a comunicação a que se refere o número anterior deverá ser feita, por qualquer das partes, com uma antecedência mínima de 30 dias sobre a data em que a rescisão produz os seus efeitos.
3. Se, ao tornar-se eficaz a rescisão, subsistirem instrumentos financeiros na conta de ativos financeiros, pode a Caixa promover a sua alienação onerosa 15 dias após a comunicação da intenção de venda ao(s) titular(es), por carta registada, se, até ao fim desse prazo, este(s) último(s) não tiver(em) indicado uma conta de ativos financeiros para a qual pretendam ver transferidos aqueles instrumentos. O saldo líquido resultante da venda dos instrumentos financeiros será depositado na conta à ordem associada ou transferido para a conta de depósito à ordem indicada, por escrito, pelo(s) titular(es) para o efeito ou, no caso de encerramento simultâneo da conta à ordem associada, será enviado, por cheque bancário emitido a favor do(s) respetivo(s) titular(es), para o último endereço postal indicado pelos mesmos.

Cláusula 21ª – Resolução do contrato

O incumprimento das obrigações resultantes do presente contrato por alguma das partes, confere à outra parte o direito de resolver o contrato, mediante declaração escrita nesse sentido, e o direito à indemnização dos danos a que haja lugar nos termos gerais de direito, aplicando-se, com as necessárias adaptações, o disposto no número 3 da cláusula anterior.

Cláusula 22ª – Lei e foro aplicáveis

Ao presente contrato é aplicável a lei e jurisdição portuguesa.

Declarações do Cliente

- Declaro que a celebração do contrato foi precedida de uma leitura cuidadosa do mesmo, bem como dos documentos entregues e referidos na cláusula 18ª, tendo os respetivos conteúdos sido informados e esclarecidos, por parte da Caixa.
- Declaro que aceito as presentes Condições Gerais.

Localidade e Data _____ / ____ / _____

Caixa Geral de Depósitos _____ Cliente _____