



Intermediação Financeira
KIT DO INVESTIDOR

ADVERTÊNCIA PRÉ-CONTRATUAL

O Cliente é expressamente advertido, para efeitos das declarações contidas nas cláusulas 7ª e 17ª das Condições Gerais do Contrato de Intermediação Financeira que integra o presente KIT DO INVESTIDOR, um questionário que tem por objetivo assegurar um elevado nível de proteção ao cliente, e que visa habilitar a Caixa com a informação necessária para a avaliação da sua experiência, conhecimento em investimento no mercado e objetivos de investimento.

O Cliente não é obrigado a responder ao questionário. No entanto, fica expressamente advertido que se não o fizer ou não o fizer integralmente, e que se ainda assim decidir prosseguir na operação, será para esse efeito considerado que possui a experiência e os conhecimentos necessários para compreender os riscos inerentes bem como que o seu património lhe permite suportar os riscos financeiros conexos estando a operação em conformidade com os seus objetivos de investimento.

1. INFORMAÇÃO SOBRE A CAIXA, SERVIÇOS PRESTADOS E RISCOS DE PRODUTOS
2. POLÍTICA DE TRANSMISSÃO DE ORDENS DA CAIXA
3. POLÍTICA DE CONFLITOS DE INTERESSES DA CAIXA
4. POLÍTICA DA CAIXA PARA A SALVAGUARDA DE INSTRUMENTOS FINANCEIROS
5. INFORMAÇÃO SOBRE CUSTOS E ENCARGOS PARA O INVESTIDOR
6. POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DA CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS

ANEXOS:

CONTRATO DE INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA

QUESTIONÁRIO PARA AFERIR O PERFIL DO INVESTIDOR – Pessoa Individual

QUESTIONÁRIO PARA AFERIR O PERFIL DO INVESTIDOR – Pessoas Coletiva

Data da última atualização: 15 de março de 2017

Referência: 910_20170315_001

1. INFORMAÇÃO SOBRE A CAIXA, SERVIÇOS PRESTADOS E RISCOS DE PRODUTOS

1. INFORMAÇÃO RELATIVA AO INTERMEDIÁRIO FINANCEIRO E AOS SERVIÇOS POR SI PRESTADOS

- a) A **Caixa Geral de Depósitos, S.A. (CGD)** é um Intermediário Financeiro com sede social na Av. João XXI, 63, 1000-300 Lisboa, podendo ser contactada por meio do serviço Caixadirecta (telefones 707 24 24 24, 21 790 07 90, 96 200 24 24, 91 405 24 24 e 93 200 24 24), em [www.cgd.pt /Espaco-Cliente](http://www.cgd.pt/Espaco-Cliente) (formulário on-line), na APP Caixadirecta, 365 dias por ano, 24 horas por dia, ou através de qualquer Agência da CGD.
- b) O serviço Caixadirecta é bilingue, podendo o cliente falar as línguas, portuguesa e inglesa.
Nas Agências a língua a utilizar será o Português.
Todos os documentos disponibilizados aos clientes serão na língua portuguesa.
- c) O cliente poderá utilizar na sua relação com a CGD os seguintes canais de comunicação:
- Canal Presencial – Agências da CGD;
 - Canais Não Presenciais – Serviço Caixadirecta telefone e on-line.
- Para o envio e a receção de ordens podem ser utilizados os canais acima referidos.
- d) A CGD encontra-se registada sob o n.º 125 na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), com sede na Rua Laura Alves, n.º 4, 1050-138 Lisboa (cmvm@cmvm.pt, telefone: 21 3177000), está autorizada, no âmbito do exercício da atividade de intermediação financeira, à prestação dos seguintes serviços:
- Execução de ordens por conta de outrem, desde 28/01/2003;
 - Registo e depósito de valores mobiliários, desde 12/03/1992;
 - Assistência em oferta pública relativa a valores mobiliários, desde 29/07/1991;
 - Tomada firme e a colocação com ou sem garantia em oferta pública de distribuição, desde 29/07/1991
 - Concessão de crédito, incluindo o empréstimo de valores mobiliários, para a realização de operações sobre valores mobiliários em que intervém a entidade concedente de crédito, desde 29/07/1991;
 - Depositário de instrumentos financeiros que integram o património de instituições de investimento coletivo, desde 29/07/1991;
 - Negociação por conta própria, desde 29/07/1991;
 - Receção e transmissão de ordens por conta de outrem, desde 29/07/1991;
 - Serviços de câmbios e aluguer de cofres ligados à prestação de serviços de investimento, desde 29/07/1991;
 - Consultoria sobre a estrutura de capital, a estratégia industrial e questões conexas, bem como sobre a fusão e a aquisição de empresas, desde 29/07/1991;
 - Consultoria para investimento, desde 22/06/2016.
- A abertura de uma conta junto da CGD não é um contrato de aconselhamento ou de gestão da carteira do cliente.
- e) A CGD, no desempenho dos serviços associados à atividade de intermediação financeira, envia aos seus clientes os seguintes documentos (natureza, frequência e periodicidade):
- Emissão de extrato mensal de Instrumentos Financeiros contendo informação sobre posições e movimentos;

1. INFORMAÇÃO SOBRE A CAIXA, SERVIÇOS PRESTADOS E RISCOS DE PRODUTOS

- Notas de execução – compras, vendas, transferências e eventos (distribuição de dividendos, alteração valor nominal, aumento de capital, lançamento de ofertas, etc);
- Envio de 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.).

2. PRODUTOS E RISCOS ASSOCIADOS

Investimentos

O investidor deve conhecer o funcionamento dos mercados em que vai investir, os produtos disponíveis e os riscos inerentes aos investimentos.

Na decisão de investir deve ser tida em consideração o regime fiscal aplicável aos investimentos e os custos (variáveis e fixos) inerentes em particular o regime fiscal específico ao qual poderá estar sujeito bem como o facto de que uma eventual alteração adversa do regime fiscal poder implicar, nomeadamente em termos líquidos, uma redução na rentabilidade do investimento.

O investidor deve estar consciente que todos os investimentos têm riscos associados e deve fazer uma escolha sobre qual o nível de risco que está disposto a assumir.

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

O investidor pode e deve recorrer à CMVM para obtenção de informações ou efetuar reclamações e também para informações gerais sobre o funcionamento dos mercados e sobre as características dos produtos disponíveis (www.cmvm.pt).

O investidor pode e deve exigir à CGD informação detalhada e regular sobre a sua carteira de investimentos, cada transação efetuada e custos debitados.

Definição da estratégia de investimento

O investidor deve quantificar qual o montante que pode investir, durante quanto tempo, em que ativos e qual o montante máximo do investimento que está disposto a perder para obter um determinado nível de rentabilidade. O planeamento dos investimentos a fazer deve ter em conta as disponibilidades atuais e as necessidades futuras; sendo que neste planeamento, o montante disponível para investimento deverá ser repartido por critérios de liquidez, o que facilitará eventuais desinvestimentos para fazer face a necessidades futuras de capital.

Custos de transação

A rentabilidade dos investimentos depende também dos custos envolvidos na criação e manutenção de uma carteira de instrumentos financeiros, que lhe devem ser comunicados pela CGD. Estes custos incluem, pelo menos, custos de custódia, custos de transação e outros custos (p. exemplo impostos). Se o investimento em instrumentos financeiros implicar a cobrança de custos em moeda estrangeira, a rentabilidade do investidor pode alterar-se também em função de oscilações cambiais.

1. INFORMAÇÃO SOBRE A CAIXA, SERVIÇOS PRESTADOS E RISCOS DE PRODUTOS

Acompanhamento dos resultados

Depois de efetuados os investimentos desejados, o investidor deverá acompanhar com frequência a evolução do valor da sua carteira, de forma a tomar decisões de novos investimentos ou de desinvestimentos, em face dos objetivos fixados à partida. A decisão de desinvestimento deve ser tomada por razões de necessidade imediata de fundos para outros propósitos, para efetuar a recomposição da carteira dadas alterações às condições iniciais de mercado, ou para reduzir perdas / limitar os ganhos obtidos com um determinado ativo tendo em conta as expectativas de valorização ou de desvalorização futura.

a) Formas de negociação de Instrumentos Financeiros - Mercados

Mercado Regulamentado – um sistema multilateral, operado e/ou gerido por um operador de mercado, que permite o encontro ou facilita o encontro de múltiplos interesses de compra e venda de instrumentos financeiros manifestados por terceiros – dentro desse sistema e de acordo com as suas regras não discricionárias – por forma a que tal resulte num contrato relativo a instrumentos financeiros admitidos à negociação de acordo com as suas regras e/ou sistemas e que esteja autorizado e funcione de forma regular.

Sistemas de Negociação Multilateral ou MTF - um sistema multilateral, operado por uma empresa de investimento ou um operador de mercado, que permite o confronto de múltiplos interesses de compra e venda de instrumentos financeiros manifestados por terceiros – dentro desse sistema e de acordo com regras não discricionárias – por forma a que tal resulte num contrato.

Sistema de negociação organizado ou “OTF”: sistema multilateral que não seja um mercado regulamentado nem um MTF dentro do qual múltiplos interesses de compra e venda de obrigações, produtos financeiros estruturados, licenças de emissão ou derivados manifestados por terceiros podem interagir de modo a que tal resulte num contrato.

Internalizador Sistemático – Empresa de investimento que, de modo organizado, frequente e sistemático e substancial, negocia por conta própria quando executa ordens de clientes fora de um mercado regulamentado, de MTF ou de um OTF, sem operar num sistema multilateral.

Mercado de Balcão (ou OTC - Over-the-Counter Market): Mercado (isto é, espaço físico ou lógico) onde são realizadas transações fora de bolsa. As transações OTC são celebradas bilateralmente (isto é, acordadas entre um comprador e um vendedor que se conhecem) e não, como acontece nas bolsas de valores, de forma anónima e multilateral (isto é, num contexto em que todas as ordens de todos os compradores e de todos os potenciais vendedores concorrem entre si de forma anónima).

Mercado primário/Mercado secundário

Mercado primário é o mercado onde são oferecidos à subscrição os instrumentos financeiros em processo de emissão.

Mercado secundário é o mercado onde são transacionados os valores mobiliários previamente emitidos.

Mercado spot à vista ou a contado/Mercado a prazo

Mercado Spot, à Vista ou a Contado: O termo "spot" foi originalmente usado nas bolsas de mercadorias para designar negócios realizados com pagamento à vista e pronta entrega da mercadoria, em oposição aos mercados de futuro e a termo. Atualmente as expressões mercado spot, à vista ou a contado designam os mercados em que as transações são realizadas no pressuposto da sua imediata ou quase imediata liquidação, isto é, que não têm a natureza de transação a prazo.

1. INFORMAÇÃO SOBRE A CAIXA, SERVIÇOS PRESTADOS E RISCOS DE PRODUTOS

Mercado a prazo: Mercado em que as transações são realizadas no pressuposto da sua liquidação (isto é, a entrega do ativo pelo vendedor e o pagamento do preço pelo comprador) numa data futura. Os contratos de futuros, forwards e de opções são exemplos de contratos a prazo.

b) Instrumentos Financeiros

- **Do mercado a contado:**

Ações

Ações são títulos representativos do capital social de uma sociedade anónima, sem maturidade definida, que subsistem enquanto a empresa existir.

Podem ser admitidas à negociação em Mercado e adquiridas indistintamente por qualquer investidor, que passa assim a acionista da empresa.

O investimento em ações é efetuado quando existem expectativas de valorização do seu preço de mercado, i.e, subida de cotações.

Os lucros obtidos num investimento em ações podem ser de duas naturezas: mais-valias, quando o preço de mercado obtido na venda é superior ao preço de compra; ou dividendos, remuneração regular que consiste na distribuição de uma percentagem dos lucros obtidos pela empresa (a distribuição de dividendos depende da capacidade da empresa gerar lucros e da sua política de distribuição desses lucros).

Contudo, o investimento em ações pode gerar prejuízos (menos valias), quando o preço de mercado é inferior ao preço de compra.

O investimento direto em ações deve ser acompanhado pelo conhecimento da empresa em que se investe e pelo conhecimento das condições genéricas do mercado de capitais, já que o comportamento da empresa em Bolsa é também determinado pelo comportamento de todo o mercado.

Obrigações

Obrigações são títulos de dívida emitidos por empresas, públicas ou privadas, ou pelo Estado. Para o emitente, as emissões de obrigações são alternativas à obtenção de crédito junto de entidades financeiras, pela facilidade de acesso ao mercado e pelos elevados montantes necessários para fazer face aos investimentos planeados.

O investidor ao adquirir obrigações tem direito a uma remuneração, geralmente dependente do risco de crédito do emitente e das taxas de mercado no momento da emissão (emissão à taxa fixa) ou no momento de re-fixação de taxa (emissão à taxa variável), paga com uma determinada frequência e ao reembolso do capital investido numa determinada data (maturidade).

Em determinados casos, o emitente pode exercer o direito de reembolso antecipado do capital (quando a emissão tem uma *call option*) e o investidor pode também, exercer o direito de reembolso antecipado do capital (quando a emissão tem uma *put option*).

No investimento em obrigações, existe o risco de não recebimento de juros ou/e de não reembolso do capital, porque a situação financeira da empresa não o permite. É por isso importante, quando se investe em obrigações, conhecer a capacidade de pagamento da empresa e a existência ou não de uma terceira entidade que garanta o reembolso da emissão e/ou o pagamento de juros.

Outras características importantes são a maturidade da emissão, a forma de determinação da remuneração – taxa fixa, taxa variável, indexação ao comportamento de outro(s) ativo(s), e outras condições adicionais de remuneração (taxas máximas; taxas mínimas; opções de reembolso antecipado do emitente ou do obrigacionista; opções de conversão das obrigações em outros ativos, na maturidade).

1. INFORMAÇÃO SOBRE A CAIXA, SERVIÇOS PRESTADOS E RISCOS DE PRODUTOS

Toda esta informação consta do prospeto da emissão, disponível junto da sociedade emitente, dos Bancos colocadores e da Bolsa, quando admitida à cotação.

O investimento em obrigações pode gerar mais ou menos valias quando forem efetuadas vendas antes da maturidade. Tal como as ações, deverá ser analisada a liquidez da emissão, quando adquirida em mercado secundário, ou as perspetivas de liquidez, quando adquirida em mercado primário.

Títulos de Participação

Os títulos de participação são valores mobiliários tendencialmente perpétuos que conferem o direito a uma remuneração com duas componentes: uma fixa e outra variável. Tanto a remuneração fixa como a variável são determinadas sobre uma percentagem do valor nominal do título de participação. Os títulos de participação podem ser emitidos por empresas públicas e por sociedades anónimas pertencentes maioritariamente ao Estado. O valor nominal dos títulos de participação é o valor inscrito no título ou no registo, que corresponde ao montante do empréstimo e só excecionalmente será restituído ao investidor, servindo de base ao cálculo da remuneração fixa e variável. Os títulos de participação só são reembolsáveis se as entidades que os emitiram o decidirem, mas nunca antes de terem decorrido 10 anos desde a sua emissão, ou se essas entidades entrarem em falência.

Unidades de Participação

Unidades de Participação (UP) são títulos representativos de um Fundo de Investimento.

Os Fundos de Investimento são geridos por uma sociedade gestora e possibilitam, na prática, o acesso do investidor individual a uma carteira diversificada de ativos gerida por profissionais. Essa carteira é um património autónomo detido pelos investidores (denominados participantes), com determinadas características de rendibilidade e de risco.

Cada UP tem um valor fixado em função do património global do fundo e do número de unidades de participação em circulação.

Quanto à natureza dos valores podemos ter:

- Organismos de Investimento Coletivo em Valores Mobiliários (OICVM), são fundos constituídos por uma combinação de investimentos em diversos produtos financeiros, que vão desde os depósitos, às obrigações, ações, etc. Os OICVM têm características diversas que são normalmente agrupadas em função da composição da carteira em termos da sua carteira de ativos: fundos de tesouraria; fundos de obrigações; fundos de ações; Existem também fundos sectoriais, que compõem uma carteira de ativos de um determinado setor de atividade – p. exemplo, biotecnologia - ou regionais, compostos por ativos oriundos de uma determinada região geográfica – p. exemplo, mercados emergentes. Estes fundos constituem um dos 5 tipos acima mencionados com uma especialização particular.
- Fundos de Investimento Imobiliário (FII) são fundos cujos capitais são maioritariamente aplicados em imóveis (terrenos, frações e prédios).
- Organismos de Investimento Alternativo (OIA) são fundos que têm uma maior liberdade nas políticas de investimento em instrumentos financeiros (tradicional valores mobiliários e os derivados) e nas técnicas de gestão. Internacionalmente, estes fundos são conhecidos *por hedge funds*. Tratam-se de fundos de investimento que têm uma parcela de risco bastante elevada, pelo que o boletim de subscrição tem que ter uma inequívoca menção ao risco inerente ao OIA.

As UP têm uma cotação regular, publicada pela sociedade gestora. 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,

1. INFORMAÇÃO SOBRE A CAIXA, SERVIÇOS PRESTADOS E RISCOS DE PRODUTOS

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.

A cotação da UP é um elemento essencial à análise da evolução do fundo de investimento no que respeita à rentabilidade e ao risco.

Exchange Traded Funds (ETF)

São fundos de investimento admitidos à negociação em bolsa de valores e que visam obter um desempenho dependente do comportamento de determinados indicadores de referência (quer seja um índice, um ativo ou uma estratégia de investimento). Note-se que o desempenho destes fundos apenas em determinados contextos, e em certos horizontes temporais, são idênticos aos dos indicadores de referência. Ou seja, o investimento num ETF não garante o mesmo desempenho do indicador de referência.

Os ETF não garantem o capital investido nem os rendimentos devido à oscilação do valor dos ativos, que dependem das características dos títulos e dos mercados financeiros em que os ETF investem.

Warrants Autónomos

Produtos financeiros habitualmente negociados em mercados de bolsa que conferem ao seu titular o direito, mas não a obrigação, de comprar (Warrant de Compra ou Call Warrant) ou de vender (Warrant de Venda ou Put Warrant) o ativo subjacente ao qual estão indexados ao preço inicialmente contratado (preço de exercício) e numa data futura igualmente pré-fixada (data de maturidade).

Este produto permite um ganho correspondente à diferença entre o preço de exercício e o preço do ativo subjacente no momento do exercício do direito, no caso dos put warrants, e à diferença entre o preço do ativo subjacente no momento do exercício do direito o preço de exercício, no caso dos call warrants. Dado que o comprador não é obrigado a exercer o seu direito, no pior cenário, o warrant terá um valor igual a zero, mas nunca negativo. Porém, quando os warrants têm valor nulo o comprador perde na totalidade o preço pago na aquisição, pelo que para o comprador a aquisição do warrant só se traduz em lucro nulo quando na maturidade o warrant tem um valor suficientemente elevado para compensar o preço inicialmente pago.

Certificados

Valores mobiliários habitualmente transacionados em bolsa que replicam a evolução do valor do respetivo ativo subjacente, refletindo o seu comportamento. O investidor receberá o valor do ativo subjacente (liquidação financeira), descontado de eventuais comissões, e não a diferença entre o valor inicial e o valor final. O titular do certificado sofrerá uma perda se se verificar uma desvalorização do ativo subjacente. Os certificados não vencem juros. Podem ter ou não uma data pré-fixada de vencimento.

Direitos Destacados

Alguns valores mobiliários conferem direitos que podem ser destacados e negociados separadamente, por exemplo, em Bolsa. Estes direitos destacados são valores mobiliários e têm como principal característica o prazo de duração muito curto.

São direitos destacados, por exemplo, os:

- Direitos de subscrição: Quando as sociedades decidem aumentar o capital social através da emissão de novas ações, os investidores que já detenham ações dessa sociedade terão, em regra, direito de preferência na compra das que serão emitidas. Das ações existentes são destacados novos valores mobiliários, chamados direitos de subscrição. Estes valores mobiliários são negociados separadamente das

1. INFORMAÇÃO SOBRE A CAIXA, SERVIÇOS PRESTADOS E RISCOS DE PRODUTOS

ações, normalmente durante um mês, e conferem aos investidores o direito a subscrever novas ações da sociedade, ao preço que for fixado na deliberação de emissão. No fim do período em que podem ser negociados ou exercidos, os direitos de subscrição caducam, deixando de existir.

- Direitos de incorporação: Todas as empresas podem destinar anualmente uma parte dos lucros para constituição de reservas, devendo a reserva atingir pelo menos 1/5 do capital social. Essa reserva pode ser incorporada no capital social, dando lugar à emissão de novas ações e à atribuição de “direitos de incorporação” aos acionistas. Ao contrário do que sucede nos direitos de subscrição, nos direitos de incorporação o titular não tem de pagar para receber as ações. Os direitos de incorporação podem, nalgumas situações, ser negociados autonomamente.

Valores Mobiliários Obrigatoriamente Convertíveis (VMOC)

Valores mobiliários que, atribuindo um direito de crédito ao titular, obrigam o emitente a uma entrega de ações ou obrigações na data de vencimento, nos termos fixados na deliberação de emissão.

Valores Mobiliários Convertíveis por opção do emitente (“reverse convertibles”)

São valores com duração limitada que dão à empresa que os emite a possibilidade de escolha entre entregar ao investidor:

- um determinado montante, correspondente ao valor nominal do valor mobiliário; ou
- uma determinada quantidade de ações ou obrigações ou o respetivo valor em numerário na data fixada para entrega.

Valores mobiliários condicionados por eventos de crédito (“credit linked notes”)

São valores mobiliários que conferem aos investidores o direito a receber, numa data previamente fixada, uma quantia em dinheiro ou valores mobiliários representativos de dívida de uma empresa, desde que se verifiquem determinados eventos (chamados eventos de crédito).

• Do Mercado a Prazo

Opções e Futuros

Um contrato de futuros é um acordo entre duas partes para comprar ou vender um ativo, numa determinada data futura, por um preço fixado no presente.

Um contrato de opções concede ao seu comprador o direito de comprar (*call*) ou vender (*put*) um determinado ativo financeiro a um certo preço e numa determinada data.

Quanto ao exercício do direito, conferido pelo contrato, pode distinguir-se entre tipo europeu e tipo americano:

- No primeiro caso, a opção pode ser exercida apenas na maturidade;
- No segundo caso, a opção pode ser exercida em qualquer momento do tempo até à maturidade.

Existem contratos de futuros e opções sobre os mais diversos ativos: ações, índices ou cabazes de ações, obrigações, moeda, taxas de juro, mercadorias, metais preciosos, etc. O ativo ou conjunto de ativos sobre o qual se negocia o contrato denomina-se ativo subjacente.

1. INFORMAÇÃO SOBRE A CAIXA, SERVIÇOS PRESTADOS E RISCOS DE PRODUTOS

O investimento em produtos derivados exige um conhecimento aprofundado do seu funcionamento, acesso a informação muito especializada, modelos de valorização, possibilidade de acesso rápido ao mercado, disciplina na gestão da carteira e técnicas de gestão de risco.

Os riscos inerentes a estes produtos são muito mais elevados que aqueles associados a investimentos em produtos a contado. Existe, aliás, um risco adicional, associado aos efeitos de alavancagem (assunção de obrigações superiores ao montante investido), que não existe nos produtos anteriormente descritos.

Rendibilidade e Risco ¹

Rendibilidade é a taxa de rendimento gerado pelo investimento durante um determinado período de tempo.

Inclui normalmente duas parcelas: a evolução dos preços do instrumento financeiro no qual se investiu (para os valores mobiliários denominada mais ou menos valia, consoante a evolução tenha sido positiva ou negativa) e a respetiva remuneração periódica (dividendos, no caso das ações, e juros, no caso das obrigações, depósitos e seguros).

Quando o investidor efetua um investimento em instrumentos financeiros, um dos objetivos principais será obter uma rendibilidade superior àquela que teria num investimento efetuado numa solução financeira com menor risco.

Geralmente, quanto maior for a probabilidade de elevada rendibilidade, maior será o risco associado.

Risco representa a incerteza relativa à variação futura da rendibilidade.

Define-se pela possibilidade de potenciar os ganhos ou as perdas (total ou parcial) do investimento efetuado, devido a variação dos preços do ativo (risco de mercado), devido a incumprimento das responsabilidades dos emitentes (risco de crédito, risco de liquidação) ou impossibilidade de desinvestir quando tal for necessário (risco de liquidez).

O investimento efetuado nos mercados financeiros está sujeito a riscos, que dependem do ativo em questão (risco cambial, do emitente desse ativo, bem como de condições de mercado e macroeconómicas (risco de mercado, risco legal, risco de país, risco específico e risco sistémico).

O investidor deve ter presente que se detiver instrumentos financeiros emitidos fora do mercado nacional, estando os mesmos sujeitos à lei do país de emissão, tal facto poderá incrementar o risco do seu investimento.

O investidor deve ter presente que se detiver instrumentos financeiros que incorporem direitos de terceiro, nomeadamente decorrentes de garantias, o exercício desses direitos poderá incrementar o risco do seu investimento.

Estes riscos podem ser minimizados através da constituição de uma carteira diversificada, composta por ativos cuja valorização dependa de variáveis não correlacionadas.

A diversificação pode ser obtida por seleção de diferentes tipos de ativos, emitentes, sectores de atividade, países e regiões geográficas.

A mitigação dos riscos pode ainda ser conseguida através do investimento em produtos derivados (opções, futuros, *swap*, FRA - Acordo financeiro visando um empréstimo a iniciar numa data futura, sendo a taxa de juro fixada no momento presente, etc), cuja aplicação deverá ser cuidadosamente ponderada.

¹ Segundo o Guia do Investidor da CMVM.

1. ENQUADRAMENTO

A Política de Transmissão de Ordens configura um documento disciplinador das atividades de recepção e de transmissão de ordens sobre instrumentos financeiros, para o exercício das quais está a CGD devidamente autorizada pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM).

As condições estabelecidas na Política que aqui se apresenta, pretendem verter os princípios consagrados no Código dos Valores Mobiliários, através dos quais se vincula os Intermediários Financeiros à apresentação da estratégia e dos meios que garantam a melhor execução das ordens dos seus clientes investidores profissionais e não profissionais.

2. DEVER DE EXECUÇÃO NAS MELHORES CONDIÇÕES

No exercício das atividades principais de intermediação financeira, a CGD envidará todos os esforços, definindo procedimentos rigorosos e empregando meios eficazes, com vista a obtenção dos melhores resultados possíveis na transmissão para a execução nas melhores condições.

Com vista ao cumprimento daquele objetivo, a CGD compromete-se a diligenciar no sentido de assegurar que a transmissão das ordens para as entidades subcontratadas para a sua execução, é exercida de forma tempestiva, equitativa e expedita, salvaguardando, desse modo, os interesses legítimos dos seus clientes investidores.

Ressalva-se, contudo, que o compromisso de proporcionar a melhor execução das ordens, não implica a assunção de outras responsabilidades para além das que se encontram definidas contratualmente entre a CGD e os seus clientes.

3. ESTRATÉGIA E MEIOS PARA GARANTIR A MELHOR EXECUÇÃO

O modelo implementado na CGD para cumprimento do princípio da melhor execução, assenta nos seguintes pressupostos:

3.1 INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS DE CLIENTES

No caso de um cliente proceder a uma instrução específica relativamente a uma ordem ou a um qualquer aspeto particular da mesma, a respetiva execução será promovida de acordo com o definido.

Em tais circunstâncias, significará que não poderão ser tomadas pela CGD as medidas necessárias para a garantia da melhor execução, nos termos da presente Política.

3.2 INSTRUMENTOS FINANCEIROS

A Política de Transmissão de Ordens da CGD versa sobre os seguintes instrumentos financeiros:

- Ações
- Obrigações
- Títulos de participação
- Unidades de participação em organismos de investimento coletivo
- Warrants

- Certificados
- Direitos destacados
- Exchange Traded Funds (ETF)
- Valores mobiliários obrigatoriamente convertíveis
- Valores mobiliários convertíveis por opção do emitente
- Valores mobiliários condicionados por eventos de crédito

A CGD reserva-se o direito de não aceitar ordens para instrumentos financeiros não incluídos na presente política.

3.3 LOCAIS DE NEGOCIAÇÃO E PARCERIAS

O processo de seleção dos destinos de investimento (fontes de liquidez) a disponibilizar, pela CGD, aos seus clientes investidores, com vista a obtenção consistente do melhor resultado possível, tem por base a análise de cada mercado e respetivas estruturas de negociação, para comparação das quais se atende a fatores como a fiabilidade, credibilidade e qualidade dos serviços de execução e de liquidação das ordens, níveis de risco operacional, de contraparte e reputacional.

Paralelamente, contribui igualmente para o processo de escolha, a ponderação dos custos de acesso a estruturas concorrentes, pela possibilidade dos mesmos poderem anular pequenos ganhos que, eventualmente, se conseguissem através do recurso às mesmas.

Assim, considerando os fatores enunciados, a CGD prestará os serviços de receção e de transmissão de ordens em MERCADOS REGULAMENTADOS e MERCADO DE BALCÃO (ou OTC - Over-the-Counter Market).

O serviço de execução de ordens de clientes da CGD é assumido pelo Caixa-Banco de Investimento, S.A. (CBI), entidade do Grupo Caixa Geral de Depósitos, membro direto dos mercados regulamentados da plataforma Euronext.

A CGD, no momento da receção da instrução do cliente, procederá ao seu encaminhamento para o CBI eleito na presente Política, o qual a direcionará para o local de execução previamente estabelecido ou para a parceria que contratou para aquele efeito.

A negociação de ordens de Fundos de Investimento Coletivo Abertos de outras sociedades gestoras não pertencentes ao Grupo CGD e não transacionados em mercado Regulamentado é executada através da Plataforma de negociação do Fundsettle.

Em circunstâncias excecionais, em função das particularidades do instrumento financeiro e de acordo com as instruções do cliente, pode a CGD encaminhar as ordens para locais de negociação não contemplados na presente política.

3.4 FATORES DE DETERMINAÇÃO DOS LOCAIS DE NEGOCIAÇÃO PARA A EXECUÇÃO DE ORDENS NAS MELHORES CONDIÇÕES

Na ausência de instruções específicas transmitidas à Caixa, são considerados os seguintes fatores para seleção das estruturas de negociação para execução de ordens:

Preço;

Velocidade de execução;

Custos de execução;

Probabilidade de execução e liquidação;

Dimensão da ordem;

Natureza da ordem; e

Quaisquer outras considerações relevantes.

A importância relativa dos fatores acima detalhados será determinada de acordo com:

As características dos clientes;

As características da ordem do cliente;

As características dos instrumentos financeiros objeto da ordem; e

As características dos mercados ou estruturas de negociação para onde a ordem é dirigida.

Sem prejuízo de se atender a conjugação dos vários fatores supra mencionados, a Política de Transmissão de Ordens da Caixa contempla, enquanto fator instrumental para a prestação do melhor resultado possível, a LIQUIDEZ DO LOCAL DE NEGOCIAÇÃO, pelo que encaminhará as ordens para o intermediário financeiro selecionado, com a indicação do Mercado Relevante do instrumento financeiro.

3.5 AGREGAÇÃO DE ORDENS

A CGD não procederá à agregação de ordens dos seus clientes.

3.6 PRAZO MÁXIMO DE VALIDADE PARA AS ORDENS DE CLIENTES

A Caixa tem como prazo máximo de validade das ordens dos clientes 99 dias.

3.7. MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE DE EXECUÇÃO

Com o propósito de garantir a proteção dos interesses dos clientes e de promover a integridade e eficiência dos mercados, a Caixa compromete-se à monitorização, numa base regular, e no mínimo uma vez por ano, da qualidade de desempenho da Política de Transmissão de Ordens aqui definida, particularmente no que respeita aos locais de negociação e intermediários selecionados para a execução de ordens dos seus clientes.

A avaliação da eficácia da política de transmissão e o acompanhamento de benchmarks definidos à priori, configurarão um mecanismo facilitador de correção de eventuais deficiências e, conseqüentemente, de revisão das políticas subjacentes.

Regras de prevenção e gestão de conflitos de interesses

(Declaração de princípios)

A CGD conduz a sua atividade de intermediação financeira de acordo com o princípio de uma justa gestão dos conflitos de interesses que possam eventualmente ocorrer, mediante a disponibilização de toda a informação necessária.

(Exigências normativas e regulamentares)

A política de gestão de conflitos de interesses da CGD cumpre os princípios e os requisitos normativos, fixados no Código dos Valores Mobiliários, e definidos pelas competentes entidades de supervisão, na regulamentação aplicável.

(Definições relevantes)

Conflito de interesses: para efeito da política e dos procedimentos adotados pela CGD na prestação de atividade de intermediação financeira, entende-se por conflito de interesses qualquer situação que implique um risco material de prejuízo para os legítimos interesses dos Clientes, suscetível de ocorrer entre:

- A CGD e o Cliente;
- O Colaborador e o Cliente;
- A Pessoa Relevante e o Cliente;
- Os Clientes entre si;
- Dois ou mais Clientes aos quais a CGD presta o mesmo serviço.

Na identificação de situações de conflito de interesses, a CGD toma em consideração os eventuais interesses de Entidades do Grupo CGD.

Clientes: consideram-se todos (i) os clientes atuais; (ii) os potenciais clientes (v.g., em relação aos quais a CGD procura de forma individual iniciar uma relação contratual); e (iii) os clientes que terminaram a sua relação de negócio com a CGD, mas em relação aos quais esta ainda se mantém vinculada por obrigações fiduciárias ou outras de idêntica natureza.

Colaboradores: são todos os trabalhadores, os estagiários, os prestadores de serviços e os mandatários, a título permanente ou ocasional, independentemente da natureza do seu vínculo à CGD, que lhe prestem atividade.

Pessoa Relevante: abrange (i) os membros dos órgãos sociais e da Sociedade de Revisores Oficiais de Contas; (ii) os titulares de funções essenciais, ou seja, pessoas que, independentemente da natureza do vínculo, dirigem ou fiscalizam quaisquer atividades desenvolvidas pela CGD; (iii) qualquer pessoa que detenha poderes de decisão efetiva, independentemente da natureza do vínculo à CGD.

(Exemplos de potenciais situações de conflito de interesses)

1. As entidades que desenvolvem diversas atividades de intermediação financeira podem ficar expostas à ocorrência de situações de conflitos de interesses.

2. De acordo com a experiência internacional do setor, em matéria de intermediação financeira, verifica-se um risco acrescido de verificação de situações de conflitos de interesses nas seguintes atividades:

- Receção, transmissão e execução de ordens sobre instrumentos financeiros por conta do cliente;
- Negociação de instrumentos financeiros por conta própria;
- Prestação de serviços financeiros às empresas (tomada firme ou colocação);
- Consultoria para investimento.

3. Assim e a título meramente exemplificativo, as seguintes situações são suscetíveis de darem azo a conflito de interesses:

- Receção e execução de ordens de Clientes e execução de carteira própria;
- Prestação de serviços de concessão de crédito para aquisição de valores mobiliários e, em simultâneo, prestação (por si ou através de empresas do Grupo CGD) de serviços de colocação de valores mobiliários, a determinado emitente, no âmbito de uma oferta pública;
- Recomendação de investimento, ao Cliente, em instrumentos financeiros da carteira própria da CGD ou de entidades do Grupo CGD, contrária aos interesses e objetivos de investimento do Cliente em benefício daquelas entidades.

(Segregação de funções)

1. Para prevenir a ocorrência de situações de conflitos de interesses, as várias atividades de intermediação financeira da CGD estão distribuídas por Órgãos de Estrutura (OE) diferenciados, desenvolvendo-se de modo autónomo e com segregação das funções de receção e transmissão das ordens dos Clientes e respetivo registo e controlo, existindo, também, uma rigorosa separação entre a atividade de carteira própria da CGD e a realizada por conta de Clientes.

2. Os acessos aos Sistemas de Informação estão restringidos aos utilizadores, em função da sua área de atividade, mediante passwords pessoais e intransmissíveis, e com níveis de acesso diferenciados, tendo em vista a proteção de arquivos, ficheiros e bases de dados.

3. Os Colaboradores que exercem atividade de intermediação financeira gozam de independência técnica, no exercício das suas funções, não estando sujeitos a qualquer influência indevida suscetível de interferir no modo como prestam o serviço.

(Circulação de informação)

1. As informações detidas pela CGD, sobre instrumentos financeiros que, não tendo ainda sido tornadas públicas, e que possam, pela sua natureza ou conteúdo, influenciar a cotação ou os preços em qualquer mercado estão, obrigatória e exclusivamente, reservadas às Pessoas Relevantes e aos Colaboradores que delas necessitem para o desempenho das suas funções, incluindo a realização de operações, no âmbito da atividade de intermediação financeira.

3. POLÍTICA DE CONFLITOS DE INTERESSES DA CAIXA

Política em Vigor Revista em outubro 2016

2. A CGD observa o princípio da confidencialidade sobre a informação que obtém sobre os seus Clientes, a qual é disponibilizada em função da estrita necessidade do seu conhecimento (“need to know basis”), pelo que tal acesso está limitado e obedece a rigorosos requisitos de justificação, de acordo com a defesa dos legítimos interesses dos Clientes ou da CGD.

(Prevenção de conflitos de interesses)

De modo a prevenir a ocorrência de situações de conflitos de interesses, a CGD, as Pessoas Relevantes e os Colaboradores, que desempenhem funções na atividade de intermediação financeira, não devem:

- a) Obter um ganho financeiro ou evitar uma perda financeira, em detrimento do Cliente, como resultado da prestação de atividades de intermediação financeira;
- b) Ter interesses nos resultados decorrentes de um serviço prestado ao Cliente ou de uma operação realizada por conta do Cliente, que seja distinto do interesse do Cliente ou que seja conflituante com o interesse do Cliente, nesses resultados;
- c) Receber um benefício financeiro ou de outra natureza, para privilegiar os interesses de um Cliente, em detrimento dos de outro;
- d) Desenvolver as mesmas atividades que o Cliente;
- e) Receber ou vir a receber, de pessoa, que não o Cliente, um qualquer benefício não devido, relativo a um serviço de intermediação financeira prestado ao Cliente, com exceção das comissões ou encargos inerentes a tal serviço;
- f) Celebrar contratos como contraparte do Cliente, sem que este, por escrito ou por qualquer outra forma comprovável, o tenha, expressamente, autorizado ou confirmado, nos casos em que o Cliente seja investidor não qualificado ou as operações não sejam executadas em mercado regulamentado, através de sistemas centralizados de negociação;
- g) Adquirir, para si, quaisquer instrumentos financeiros, no caso de haver Clientes que os tenham solicitado ao mesmo preço ou a preço mais alto;
- h) Vender instrumentos financeiros de que sejam titulares em vez de instrumentos financeiros da mesma categoria, cuja venda lhes tenha sido ordenada pelos Clientes a preço igual ou mais baixo.

(Gestão de situações de conflitos de interesses)

1. Numa situação de conflito de interesses deve ser dada prevalência aos interesses dos Clientes, em relação aos interesses da CGD, das Entidades do Grupo CGD, das Pessoas Relevantes e demais Colaboradores, salvo nos casos em que existam razões de natureza legal ou contratual que prescrevam procedimento diferente.

2. Havendo conflito de interesses entre Clientes, a CGD respeita os princípios da equidade, lealdade, imparcialidade e transparência.

3. Na gestão de situações de conflitos de interesses, os titulares dos interesses em presença devem ceder a sua posição proporcionalmente na medida do necessário, por forma a que, dessa cedência resulte uma situação equitativa para todas as partes envolvidas, de modo a poder prevalecer a que causar o menor prejuízo para todas as partes.

4. A remuneração dos Colaboradores envolvidos na atividade de intermediação financeira não tem relação direta com as receitas geradas no âmbito daquela atividade, nem com as receitas geradas por outros Colaboradores ou Pessoas Relevantes envolvidas em outras atividades de intermediação financeira.

5. A CGD adotou medidas destinadas a impedir ou a limitar qualquer pessoa de exercer influência inadequada sobre o modo como os seus Colaboradores prestam atividades de intermediação financeira.

6. A gestão de situações de conflitos de interesses assenta, ainda, na adoção de medidas destinadas a impedir ou controlar o envolvimento, simultâneo ou sequencial, de um Colaborador ou Pessoa Relevante em diferentes atividades, no caso de tal situação se revelar um entrave à adequada gestão de conflitos de interesses.

(Medidas adicionais de gestão de conflitos de interesses)

Podem ser utilizadas as seguintes medidas de gestão adicionais:

- a) Implementação de uma barreira específica sobre determinado tipo pré definido de transações ou operações ou métodos de segregação de informação adicionais;
- b) Remeter a situação para o órgão de gestão de topo, com base numa avaliação sintética dos riscos, incluindo os riscos reputacionais;
- c) Recusa ou abstenção de tomada de decisão na matéria ou situação em causa, se essa abstenção ou recusa forem adequadas para evitar a ocorrência do conflito de interesses.

(Comunicação ao Cliente da existência de conflitos de interesses)

1. Se, antes da prestação do serviço ou operação concreta, a CGD antecipar a possibilidade de ocorrência, nesse serviço ou operação, de uma situação de conflito de interesses entre a CGD e um seu Cliente, a CGD deve informá-lo sobre a natureza genérica e/ou a fonte do conflito, de modo a permitir que o Cliente possa tomar uma decisão informada.

2. Nas situações referidas no número anterior, a prestação de atividade de intermediação financeira em causa só deve ter lugar após o consentimento expresso do Cliente.

3. A divulgação ao Cliente a que se refere o número um é feita em suporte duradouro, contendo o nível de detalhe suficiente adequado à natureza e categoria ou classificação do Cliente, de modo a permitir-lhe tomar decisão esclarecida sobre a atividade ou serviço de intermediação financeira, no contexto em que a situação de conflito de interesses ocorra.

(Registo de situações de conflitos de interesses)

1. A CGD mantém um registo atualizado das atividades de intermediação financeira, realizadas por si ou em seu nome, bem como pelas Pessoas Relevantes e pelos Colaboradores, geradoras de conflitos de interesses com risco relevante de afetação dos interesses de um ou mais Clientes ou, no caso de atividades em curso, suscetíveis de o originar, bem como das medidas tomadas para a sua mitigação e resolução.

2. Na prestação de serviços de intermediação financeira que impliquem o acesso a informação privilegiada, a CGD dispõe de uma lista das Pessoas Relevantes e dos seus Colaboradores que tiveram acesso a tal informação.

4. POLÍTICA DA CAIXA PARA SALVAGUARDA DE INSTRUMENTOS FINANCEIROS

POLÍTICA DE SALVAGUARDA DE ACTIVOS

No exercício das atividades de intermediação financeira para as quais está devidamente autorizada pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), a Caixa Geral de Depósitos (CGD) prima na adoção de elevados níveis de aptidão profissional, conduzindo a sua ação com boa-fé, de acordo com elevados padrões de diligência, lealdade e transparência, com vista à proteção dos interesses legítimos dos seus clientes investidores.

(Princípios Gerais)

Com o objetivo de garantir a salvaguarda dos direitos dos clientes relativamente a instrumentos financeiros e a dinheiro que lhes pertença, a CGD:

- a) Conserva os registos e as contas que sejam necessários para lhe permitir, em qualquer momento e de modo imediato, distinguir os ativos de um cliente dos de qualquer outro cliente, bem como do seu próprio património;
- b) Mantém os registos e as contas organizadas de modo a garantir a sua exatidão e, em especial, a sua correspondência com os instrumentos financeiros e o dinheiro de clientes;
- c) Realiza, com a frequência necessária, reconciliações entre os registos das suas contas internas e os de quaisquer terceiros em nome dos quais detenha esses ativos, regularizando, o mais rapidamente possível, as divergências detetadas;
- d) Atua de forma a garantir que quaisquer instrumentos financeiros dos clientes, depositados ou registados junto de um terceiro, sejam identificáveis separadamente dos instrumentos financeiros que lhe pertencem, através de contas com um titular distinto na contabilidade do terceiro;
- e) Toma as medidas necessárias para garantir que o dinheiro dos clientes seja detido numa conta ou em contas identificadas separadamente face a quaisquer contas utilizadas para deter o seu património;
- f) Adota disposições organizativas para minimização do risco de perda ou de diminuição de valor dos ativos dos clientes e de direitos relativos a esses ativos, como consequência de utilização abusiva dos mesmos, de fraude, de má gestão, de manutenção de registos inadequada ou de negligência e toma as medidas necessárias para assegurar a continuidade e a regularidade da execução dos serviços e atividades de investimento, empregando, para aqueles efeitos, sistemas, recursos e procedimentos adequados e proporcionados;
- g) Comunica à CMVM, imediatamente, quaisquer factos suscetíveis de afetar a segurança dos ativos dos clientes e de gerar risco para os demais intermediários financeiros ou para o mercado.

(Registo e Depósito de Instrumentos Financeiros de Clientes)

A CGD, no que respeita à(s) conta(s) aberta(s) junto de um terceiro para efeitos de registo ou depósito de instrumentos financeiros de clientes:

- a) Atua com o devido profissionalismo, com especial cuidado e diligência na seleção, na nomeação e na avaliação periódica do terceiro, atendendo à capacidade técnica e à sua reputação no mercado, bem como

4. POLÍTICA DA CAIXA PARA SALVAGUARDA DE INSTRUMENTOS FINANCEIROS

eventuais requisitos legais ou regulamentares e práticas de mercado referentes à detenção, ao registo e ao depósito de instrumentos financeiros por esses terceiros, suscetíveis de afetar negativamente os direitos dos clientes;

- b) Não procede ao registo ou depósito de instrumentos financeiros detidos em nome de clientes junto de uma entidade estabelecida num Estado que não regulamenta aquelas atividades, exceto se:
 - i. Face à natureza dos instrumentos financeiros ou dos serviços de investimento associados a esses instrumentos financeiros não exista alternativa; ou
 - ii) Sempre que os instrumentos financeiros sejam registados ou depositados em nome de um investidor profissional que o tenha requerido por escrito.
- c) Garante o cumprimento do dever de segregação patrimonial junto da entidade terceira contratada.

(Utilização de Instrumentos Financeiros de Clientes)

1. A CGD só poderá dispor de instrumentos financeiros registados ou depositados em nome de um cliente, mediante autorização prévia e expressa deste e, no caso de investidor não qualificado, comprovada pela sua assinatura ou por um mecanismo alternativo equivalente.

2. A CGD dispõe de sistemas e controlos que asseguram que apenas são utilizados os instrumentos financeiros registados ou depositados em nome de clientes que tenham dado previamente a sua autorização expressa, incluindo informação sobre o cliente que autorizou a utilização dos instrumentos financeiros, as condições dessa utilização e a quantidade de instrumentos financeiros utilizados que se encontrem registados ou depositados em nome cada cliente, de modo a permitir a atribuição de eventuais perdas.

(Sistemas de Indemnização)

A CGD é participante no Sistema de Indemnização aos Investidores (adiante designado Sistema). O Sistema é uma pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia administrativa e financeira, criada pelo do Decreto-Lei n.º 222/99, de 22 de Junho (alterado pelo Decreto-Lei n.º 252/2003, de 17 de Outubro, e pelo Decreto-Lei n.º 262/2009, de 20 de Julho), cujo Regulamento Interno consta da Portaria n.º 1266/2001, de 6 de novembro (alterada pela Portaria n.º 1426-A/2009, de 18 de Dezembro), e do Regulamento da CMVM n.º 2/2000 (alterado pelos Regulamento 2/2010 e 2/2013), que regula as obrigações das entidades participantes.

Âmbito de cobertura:

- 1. O Sistema destina-se a garantir a cobertura dos montantes devidos, aos investidores, por um intermediário financeiro naquele inscrito, que não tenha capacidade financeira para restituir ou reembolsar:
 - (a) Os instrumentos financeiros (nomeadamente, ações, obrigações, títulos de participação, unidades de participação em fundos de investimento, papel comercial, bilhetes do tesouro, futuros e opções sobre instrumentos financeiros, contratos a prazo relativos a taxas de juro (FRA's) e alguns swaps) depositados pelos clientes ou geridos por conta destes;
 - (b) O dinheiro depositado pelos clientes e destinado expressamente a ser investido em instrumentos financeiros;

4. POLÍTICA DA CAIXA PARA SALVAGUARDA DE INSTRUMENTOS FINANCEIROS

- (c) Os créditos de que os clientes sejam titulares e que resultem de operações de investimento cujas condições contratuais estabeleçam uma garantia de reembolso de montantes determinados ou determináveis.
2. O Sistema garante a cobertura dos créditos decorrentes de:
- a) Operações de investimento efetuadas em Portugal ou em outros Estados membros da Comunidade Europeia pelas entidades participantes com sede em Portugal, sem prejuízo de, até 31 de Dezembro de 1999, a cobertura relativa a créditos decorrentes de operações de investimento efetuadas nesses Estados membros por sucursais das mencionadas entidades não poder exceder o nível e âmbito máximos da cobertura oferecida pelo sistema de indemnização do país de acolhimento, se forem inferiores aos proporcionados pelo Sistema;
 - b) Operações de investimento efetuadas em Portugal por sucursais de empresas de investimento ou instituições de crédito que tenham sede no território de outro Estado membro da Comunidade Europeia;
 - c) Operações de investimento efetuadas em Portugal por sucursais de empresas de investimento ou instituições de crédito com sede noutro Estado membro da Comunidade Europeia que participem voluntariamente no Sistema, na parte que exceda a cobertura prevista no sistema do país de origem.
3. Excluem-se da cobertura do Sistema:
- a) Os créditos decorrentes de operações de investimento de que sejam titulares os investidores qualificados referidos n.º 1 do artigo 30.º do Código dos Valores Mobiliários, quer atuem em nome próprio quer por conta de clientes, ou entidades do sector público administrativo;
 - b) Os créditos decorrentes de operações de investimento de que seja titular um investidor, qualquer outra pessoa ou parte interessada nessas operações, em relação às quais tenha sido proferida uma condenação penal, transitada em julgado, pela prática de atos de branqueamento de capitais;
 - c) Os créditos decorrentes de operações de investimento realizadas ou prestadas por entidades não autorizadas para o efeito;
 - d) Os créditos decorrentes de operações de investimento realizadas diretamente fora do âmbito territorial previsto no número anterior, designadamente em jurisdição off shore, exceto se o investidor desconhecesse o destino desse investimento;
 - e) Os créditos decorrentes de operações de investimento realizadas em nome e por conta de membros dos órgãos de administração ou fiscalização da entidade participante, acionistas que nela detenham participação, direta ou indireta, não inferior a 2 % do respetivo capital social, revisores oficiais de contas ao seu serviço, auditores externos que lhe prestem serviços de auditoria ou investidores com estatuto semelhante noutras empresas que se encontrem em relação de domínio ou de grupo com a entidade participante;
 - f) Os créditos decorrentes de operações de investimento realizadas em nome ou por conta das pessoas ou entidades que tenham exercido as funções, detido as participações ou prestados os serviços referidos na alínea anterior nos quatro anos anteriores à data do acionamento do Sistema, ou da adoção pelo Banco de Portugal de providências de recuperação e saneamento, nos termos da lei, e cuja ação ou omissão tenha estado na origem das dificuldades financeiras da entidade participante ou tenha contribuído para o agravamento de tal situação;
 - g) Os créditos decorrentes de operações de investimento realizadas em nome e por conta do cônjuge, parentes ou afins em 1.º grau ou terceiros que atuem por conta de investidores referidos na alínea anterior;
 - h) Os créditos decorrentes de operações de investimento realizadas em nome e por conta de empresas que se encontrem em relação de domínio ou de grupo com a entidade participante;

4. POLÍTICA DA CAIXA PARA SALVAGUARDA DE INSTRUMENTOS FINANCEIROS

- i) Os créditos decorrentes de operações de investimento de que sejam titulares investidores responsáveis por factos relacionados com a entidade participante, ou que deles tenham tirado benefício, diretamente ou por interposta pessoa, e que estejam na origem das dificuldades financeiras ou tenham contribuído, por ação ou omissão no âmbito das suas responsabilidades, para o agravamento de tal situação;
 - j) Os créditos decorrentes de garantias de rendibilidade, bem como de garantias de reembolso de fundos afetos a operações de investimento que tenham sido abusivamente acordadas entre investidores e entidades participantes ou por estas concedidas, presumindo-se como tais as que tenham sido constituídas a partir do terceiro mês anterior à data de acionamento do Sistema ou da adoção pelo Banco de Portugal de providências de recuperação e saneamento nos termos da lei;
 - k) Os créditos decorrentes de operações de investimento de que sejam titulares investidores atuando por conta de quaisquer pessoas ou entidades referidas nas alíneas anteriores.
4. Nos casos em que existam dúvidas fundadas sobre a verificação de alguma das situações previstas no número anterior, o Sistema suspende o pagamento das indemnizações aos investidores em causa até ser notificado de decisão judicial que reconheça o direito do investidor à indemnização.
5. Nos casos em que se encontre em curso um processo judicial ou contra-ordenacional pela prática de quaisquer atos relacionados com operações de investimento cobertas pelo Sistema em violação de norma legal ou regulamentar, o Sistema suspende o pagamento das indemnizações aos investidores em causa até ser notificado do despacho de não pronúncia ou da decisão judicial de absolvição, transitada em julgado.
6. Caso haja uma decisão judicial de não reconhecimento do direito à cobertura do Sistema, após a sua atribuição, a indemnização concedida é revertida em benefício do Sistema.

Limites de Garantia:

1. O Sistema garante o reembolso dos créditos decorrentes de operações de investimento de que seja titular o investidor à data em que se verificarem as situações previstas no n.º 1 do ponto seguinte (Acionamento do Sistema) até um limite máximo de € 25.000 (vinte e cinco mil euros).
2. O valor dos créditos do investidor é calculado de acordo com as condições legais e contratuais, nomeadamente as relativas à compensação, aplicáveis na avaliação, à data da verificação ou da publicação referidas no n.º 1 do ponto seguinte (Acionamento do Sistema), do montante dos fundos ou dos instrumentos financeiros pertencentes ao investidor e que a entidade participante não tenha capacidade de reembolsar ou de restituir.
3. O valor referido nos números anteriores é determinado com observância dos seguintes critérios:
 - a) O valor dos instrumentos financeiros é determinado em função do valor estimado de realização na data referida no n.º 1 anterior;
 - b) São convertidos em euros, ao câmbio da mesma data, os créditos expressos em moeda estrangeira;
 - c) Para efeitos do limite máximo de indemnização, são considerados os créditos de cada investidor sobre a mesma entidade participante, independentemente do número de contas, da divisa e da localização na Comunidade Europeia;
 - d) Na ausência de disposição em contrário, os créditos resultantes de uma operação coletiva de investimento são repartidos em partes iguais entre os investidores;

4. POLÍTICA DA CAIXA PARA SALVAGUARDA DE INSTRUMENTOS FINANCEIROS

- e) A parte imputável a cada investidor numa operação coletiva de investimento é tomada em consideração para efeitos do limite máximo de indemnização;
 - f) São agregados e tratados como se decorressem de um investimento efetuado por um único investidor os créditos relacionados com uma operação coletiva de investimento sobre a qual duas ou mais pessoas tenham direitos na qualidade de sócios de uma sociedade ou membros de uma associação, ou de qualquer agrupamento de natureza similar, desprovidos de personalidade jurídica;
 - g) Se o investidor não for o titular do direito aos fundos ou aos instrumentos financeiros, recebe a indemnização o respetivo titular, desde que tenha sido identificado ou seja identificável antes da data referida no n.º 1 anterior.
4. Para determinar o valor dos instrumentos financeiros, pode o Sistema recorrer aos serviços de uma entidade idónea e independente.
 5. O limite de indemnização é estabelecido por investidor e não por conta, pelo que a indemnização máxima é de € 25.000 (vinte e cinco mil euros) por cada titular.

Acionamento do Sistema:

1. O Sistema é acionado, assegurando o pagamento da indemnização aos investidores, nos seguintes casos:
 - a) Quando a entidade participante, por razões diretamente relacionadas com a sua situação financeira, não tenha possibilidade de cumprir as obrigações resultantes de créditos dos investidores e o Banco de Portugal tenha verificado, ouvida a CMVM, no prazo máximo de 21 dias após se ter certificado pela primeira vez da ocorrência, que a entidade participante não mostra ter possibilidade de proximamente vir a fazê-lo;
 - b) Quando o Banco de Portugal torne pública a decisão pela qual revogue a autorização da entidade participante, caso tal publicação ocorra antes da verificação referida na alínea anterior;
 - c) Relativamente aos créditos decorrentes de operações de investimento efetuadas em Portugal por sucursais de empresas de investimentos e instituições de crédito com sede em outro Estado membro da Comunidade Europeia, quando for recebida uma declaração da autoridade de supervisão do país de origem comprovando que se encontra suspenso o exercício dos direitos dos investidores a reclamarem os seus créditos sobre essa entidade.
2. O Sistema toma as medidas adequadas para informar os investidores da verificação, decisão ou declaração referidas no número anterior.

Efetivação do reembolso:

1. A indemnização é paga no prazo máximo de três meses contados da verificação da admissibilidade e do montante global dos créditos, podendo esse prazo ser prorrogado até seis meses, em casos excecionais, mediante solicitação do Sistema junto da CMVM.
2. Sem prejuízo do prazo de prescrição previsto na lei, o termo do prazo de três meses não prejudica o direito dos investidores a reclamarem do Sistema o montante que por este lhes for devido.
3. No caso das empresas de investimento e as instituições de crédito autorizadas a efetuar operações de investimento que tenham sede no território de outro Estado membro da Comunidade Europeia, relativamente aos critérios decorrentes de operações de investimento efetuadas pelas suas sucursais em

4. POLÍTICA DA CAIXA PARA SALVAGUARDA DE INSTRUMENTOS FINANCEIROS

Portugal, O Sistema e o sistema de indemnização de investidores do Estado membro de origem devem chegar a acordo quanto à forma de repartição dos encargos a suportar por cada um dos sistemas.

4. O Sistema fica sub-rogado na titularidade dos direitos dos investidores na medida das indemnizações que tenha efetuado, não lhe sendo oponível qualquer negócio jurídico celebrado entre os investidores e as entidades participantes nomeadamente a renúncia a direitos.

5. O Sistema suspende todos os pagamentos no caso de o investidor, ou qualquer outra pessoa que seja titular dos créditos decorrentes de uma operação de investimento, ou parte interessada nessa operação, tiver sido pronunciado pela prática de atos de branqueamento de capitais, mantendo-se a suspensão prevista no número anterior mantendo-se a suspensão até ao trânsito em julgado da sentença final.

5. INFORMAÇÃO SOBRE CUSTOS E ENCARGOS PARA O INVESTIDOR

Valores Mobiliários

Na contratação de serviços de investimento em valores mobiliários, os investidores não qualificados devem analisar atentamente o preçário para calcular os encargos totais previsíveis do investimento a realizar, incluindo os de detenção de valores mobiliários, e compará-los com os eventuais rendimentos esperados.

De salientar que antes de contratar o serviço, devem sempre consultar as recomendações da CMVM disponíveis no sítio da CMVM na Internet (www.cmvm.pt), onde podem também comparar os preçários dos intermediários financeiros autorizados e efetuar simulações de custos.

Quando se refere o pagamento de rendimentos vencidos, estes aplicam-se a juros e dividendos.

Consulte aqui o [Preçário de Valores Mobiliários](#)

Fundos de Investimento

O Investidor ao decidir investir em fundos de investimento deve ter sempre presente os vários tipos de comissões a que estão sujeitos este tipo de instrumentos. As comissões de subscrição, resgate e transferência são um custo direto do participante, gerado pela decisão de investimento ou desinvestimento.

Consulte aqui o [Preçário da Caixa Gestão de Ativos](#).

O investidor deverá sempre consultar o prospeto/Documento de Informação Fundamental ao Investidor (IFI) do fundo de investimento para conhecimento das restantes comissões e das condições específicas de subscrição e resgate do mesmo.

6. POLÍTICAS DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DA CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS

Na CGD, as reclamações e sugestões de Clientes constituem um meio privilegiado para melhorar a qualidade do serviço prestado, numa dupla perspetiva, a de responder de forma substantiva e resolver a situação colocada, mas também, a de identificar e adotar processos e procedimentos mais orientados ao Cliente.

A Caixa disponibiliza múltiplos canais para os Clientes lhe dirigirem as suas reclamações ou sugestões. Para além da possibilidade de o fazerem junto de uma Agência ou, quando seja o caso, do seu gestor dedicado, podem também utilizar o serviço Caixadirecta, ou o site www.cgd.pt, em Espaço Cliente.

Adicionalmente, em cumprimento do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro (com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de Novembro, Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de maio, Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro e Decreto-Lei n.º 242/2012, de 7 de novembro), a Caixa dispõe de livro de reclamações em todos os seus pontos de atendimento.

Num contexto de qualidade sustentada do serviço prestado, as reclamações e sugestões são tratadas e acompanhadas, com o máximo rigor e celeridade, pela Direção de Organização e Qualidade (DOQ) que funciona na dependência direta da Comissão Executiva.

A DOQ garante a centralização, a análise, o tratamento e a resposta a todas as reclamações e sugestões, qualquer que seja o canal de contacto e o suporte utilizado pelo Cliente. Para tanto, e quando necessário, recorre a outras áreas internas da Caixa ou a Empresas do Grupo, salvaguardando a segregação de funções e a independência relativamente ao órgão da estrutura que possa constituir o objeto da reclamação.

A Caixa utiliza uma aplicação de suporte que permite o registo, o encaminhamento interno e a consulta de todas as reclamações e sugestões, o que lhe possibilita informar o Cliente, em qualquer ponto de atendimento, sobre o estado de tratamento da sua reclamação, bem como assegurar as exigências de eventuais auditorias nesta matéria.

A Caixa privilegia a resposta por carta ao reclamante, para a morada registada no seu sistema global de informação e que foi devidamente comprovada nos termos do Aviso n.º 5/2013 do Banco de Portugal. Não obstante o Cliente poder manifestar a sua vontade por outro tipo de contacto, a Caixa reserva-se o direito de preservar as regras gerais de confidencialidade no âmbito da transmissão de informação.

O prazo definido para resposta às reclamações é de 10 dias úteis, exceto quando, pela sua natureza ou complexidade, requeiram averiguações ou análise de múltiplos assuntos. Quando estejam dependentes da prestação de informação por Empresas do Grupo ou entidades externas, acresce o tempo de resposta praticado por estas.

A Caixa promove periodicamente inquéritos e outras ações de auscultação, para aferir o nível de satisfação dos seus Clientes, onde se inclui o tratamento dado às reclamações.

As reclamações e sugestões são mantidas em suporte eletrónico pelo período legal de 5 anos.

Por sua vez, os livros de reclamações são mantidos em arquivo físico durante 3 anos.

No restante, vigoram as regras internas no que se refere ao arquivo de Agências e Direções Centrais.

ANEXO CONTRATO DE INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA

Contrato de Intermediação
Financeira



Referência: ICGDPT0202_20170303

Assinatura do Cliente

Nome do Cliente

Morada

Código Postal País

Nr. Cliente Categoria Investidor

Data Emissão

Caixa Geral de Depósitos - Sede Social Av. João XXI, n.º 63, 1000-000 Lisboa - Capital Social 1.344.143.735 € - CRCL e Contribuinte N.º 500 960 046
ICGDPT0202_20170303

Condições Gerais do Contrato de Intermediação Financeira

Entre a Caixa Geral de Depósitos, SA com sede em Lisboa na Av. João XXI n.º 63, com capital social de 1.344.143.735 €, registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa e Pessoa Coletiva n.º 500 960 046, adiante designada por Caixa, e o cliente devidamente identificado neste contrato, e adiante designado por Cliente.
Considerando que a Caixa está autorizada para a prestação da atividade de intermediação financeira objeto do presente contrato (registo na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários em 29/07/1991 sob o n.º 125 e no Banco de Portugal sob o registo n.º 36).
É celebrado o presente contrato de intermediação financeira, que se rege pelas seguintes cláusulas gerais:

Cláusula 1ª – Serviços e atividades de intermediação financeira

- As presentes condições gerais regulam os serviços e atividades de investimento em instrumentos financeiros prestados pela Caixa ao Cliente.
- A Caixa prestará os seguintes serviços e atividades de intermediação financeira:
 - A receção e a transmissão de ordens;
 - A execução de ordens;
 - O registo e o depósito de instrumentos financeiros.
- A Caixa poderá, quando a natureza do instrumento financeiro ou a localização do emiteente o justificar, depositar ou registar os instrumentos financeiros junto de terceira entidade idónea e legalmente autorizada para o exercício dessa atividade, sem prejuízo da Caixa permanecer inteiramente responsável perante o Cliente.

Cláusula 2ª – Instrumentos financeiros

- A Caixa prestará os serviços e atividades de investimento indicados na cláusula anterior relativamente aos seguintes instrumentos financeiros:
- Ações;
 - Obrigações;
 - Titulos de participação;
 - Unidades de participação em instituições de investimento coletivo, (incluindo as unidades de participação em fundos de investimento mobiliário);
 - Warrants;
 - Certificados;
 - Direitos destacados;
 - Valores mobiliários obrigatoriamente convertíveis;
 - Valores mobiliários convertíveis por opção do emiteente;
 - Valores mobiliários condicionados por eventos de crédito;
 - Exchange Traded Funds (ETF).

Cláusula 3ª – Classificação dos clientes

- A Caixa presta os serviços e atividades de investimento mencionados na cláusula 1ª às diversas categorias de clientes que, nos termos da lei, incluem os investidores não profissionais, os investidores profissionais e as contrapartes elegíveis.
- A classificação do Cliente para efeitos do presente contrato consta de local próprio, devidamente identificado, no mesmo.
- 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

- O registo e o depósito dos instrumentos financeiros, consta de conta a constituir na Caixa, designada de conta de ativos financeiros.
- No âmbito do presente contrato, pode ser constituída mais do que uma conta de ativos financeiros.

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

- 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.

1/3



Referência: ICGDPT0202_20170303

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 6ª – Recepção de ordens

1. Para efeitos de emissão de ordens relativas a instrumentos financeiros, o Cliente pode utilizar, (sem prejuízo de outros especialmente acordados 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 subscreta pelo Cliente;
 - b) Emissão da ordem por meios telefônicos ou informáticos, nos termos dos respetivos contratos.
2. A adesão do Cliente a contratos especiais para emissão da ordem por meios telefônicos ou informáticos, nunca prejudica a faculdade da Caixa poder exigir a confirmação escrita das ordens que por esses meios lhe sejam emitidas.
3. As ordens emitidas por telefone serão objeto de registo fonográfico, fidedigno, desde já, o mesmo autorizado pelo Cliente.
4. A disponibilização dos canais referidos no número 1 da presente cláusula não envolve a garantia pela Caixa da recepção de todas as ordens emitidas pelo Cliente, designadamente em períodos de grande congestionamento dos referidos canais.

Cláusula 7ª – 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 obsta à realização de novas operações, mas impedirá a Caixa de emitir o juízo sobre a adequação das mesmas.
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 da 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, 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.

Cláusula 8ª – 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 deve 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 9ª – 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 boa execução;
 - b) Considerar 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.
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.
3. A recusa de aceitação da ordem será transmitida pela Caixa ao Cliente.

Cláusula 10ª – Cativo

1. Na 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 originaram o saldo negativo a que se refere o n.º 5 da cláusula 5ª.
 - d) Noutras situações previstas na lei.

Cláusula 11ª – Direitos inerentes aos instrumentos financeiros

1. O exercício de direitos inerentes aos instrumentos financeiros depende de ordem ou instrução expressa do Cliente, salvo quando inequivocamente não envolva juízos de oportunidade, como a cobrança de dividendos, juros ou outros rendimentos.
2. No caso de aumentos de capital por incorporação de reservas e de fusões, 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 sobranceiros.

Cláusula 12ª – Deveres da Caixa

1. Deveres de informação
 - a) A Caixa proporcionará informação sobre os direitos inerentes aos valores mobiliários registados ou depositados de que haja divulgação oficial, obrigando-se a certificar a legitimidade dos titulares para o exercício dos direitos;
 - b) 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;
 - c) 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;
 - d) A Caixa obriga-se a prestar informação sobre o estado das ordens emitidas, a solicitação do Cliente;
 - e) A Caixa prestará informação sobre o preço 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.

Cláusula 13ª – 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 política de transmissão de ordens que consta do documento referido na cláusula 17ª alínea a).



Referência: ICGDPT0202_20170303

2. A política de transmissão de ordens referida no número anterior poderá não ser aplicada nos casos em que a Caixa siga as instruções específicas dadas pelo Cliente.
3. A transmissão das ordens será feita de modo imediato e respeitando a ordem da receção, salvo indicação dada pelo Cliente.

Cláusula 14ª – 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 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 Caixa E-Banking, 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 / 83 200 24 24/99 200 24 24, ou diretamente em qualquer Agência da Caixa, Escritório de Representação da Caixa no exterior, sem prejuízo do estabelecido na cláusula 6ª para efeitos de envio e receção de ordens.

Cláusula 15ª – Preço 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 de documento que é entregue ao Cliente nos termos da cláusula 17ª alínea b).
2. A Caixa poderá alterar o preço referido no número anterior, considerando-se tais alterações aceites se o Cliente a elas não se opuser no prazo de 30 dias a contar da receção da comunicação.
3. A declaração pelo Cliente de que não aceita a modificação do preço tem os efeitos da rescisão do contrato.

Cláusula 16ª – Reclamações

1. O Cliente poderá apresentar reclamações relativas aos serviços objeto do presente contrato através dos seguintes canais:
- a) Diretamente junto de uma Agência da Caixa, ou num Escritório de Representação da Caixa no exterior;
 - b) Através do serviço telefónico CaixaDirecta, utilizando para o efeito os números indicados no n.º 2 da Cláusula 14ª;
 - c) Site da Internet com o endereço www.cgd.pt, em Espaço Cliente.
2. A centralização, análise, tratamento e resposta a todas as reclamações apresentadas nos termos da presente cláusula, qualquer que seja o canal de contacto e o suporte utilizado pelo Cliente, são realizadas pelo Gabinete de Apoio ao Cliente, que funciona na dependência direta do Conselho de Administração da Caixa.
3. Em qualquer Agência da Caixa, ou através do Caixa Contact Center, o Cliente pode obter a informação sobre o estado de tratamento da sua reclamação.
4. O prazo de resposta às reclamações é de 10 (dez) dias úteis, exceto quando pela sua natureza ou complexidade, requieram averiguações ou análise de vários assuntos. Quando a resposta esteja dependente da prestação de informações que devam ser prestadas por empresas do Grupo Caixa Geral de Depósitos ou por entidades externas, ao prazo referido neste número, acresce o tempo de resposta praticado pelas mesmas.
5. Para garantir a confidencialidade na transmissão da informação, a resposta da Caixa ao reclamante será preferencialmente dada por carta, ainda que o mesmo reclamante manifeste a sua vontade por outro meio de comunicação.
6. De acordo com o previsto no número anterior, a carta de resposta a 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.
7. As reclamações são mantidas em suporte eletrónico pelo período legal de 5 (cinco) anos.
8. Sem prejuízo do estipulado na presente cláusula, o Cliente poderá apresentar reclamações junto da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários.
9. Adicionalmente, em cumprimento do disposto no Decreto-Lei n.º 156 de 2005, de 15 de Setembro, a Caixa dispõe ainda de livro de reclamações em todas as suas Agências.

Cláusula 17ª – 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 transmissão de ordens adotada pela Caixa;
 - b) Custos e encargos para o Cliente;
 - 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 intermédio financeiro, serviços prestados e riscos de produtos;
 - f) Política de gestão de reclamações da Caixa.

Cláusula 18ª – Modificação do contrato

1. A Caixa poderá alterar as condições gerais do presente contrato, mediante a comunicação prévia da alteração ao Cliente.
2. Durante os 30 dias a contar da receção da comunicação, o Cliente pode resolver o presente contrato com fundamento em tais alterações.
3. Caso o Cliente não resolva o contrato no prazo referido no número anterior, consideram-se as alterações aceites.

Cláusula 19ª – 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 iniciativa da rescisão do contrato for da Caixa e se não for invocada justa causa, a comunicação a que se refere o número anterior deverá ser feita com uma antecedência mínima de trinta dias sobre a data em que a rescisão produz os seus efeitos.
3. Se, ao tomar-se eficaz a rescisão, subsistirem instrumentos financeiros na conta de ativos financeiros, pode a Caixa promover a sua alienação 15 dias após a comunicação da intenção de venda ao(s) titular(es), por carta registada. O saldo líquido resultante da venda será enviado, por cheque bancário emitido a favor do(s) respetivo(s) titular(es), para o último endereço postal indicado pelos mesmos.

Cláusula 20ª – 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 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 21ª – 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 17ª.
- Declaro que aceito as presentes Condições Gerais.

Localidade e data _____

Caixa Geral de Depósitos _____

Cliente _____

1 Pessoa Individual

Este questionário é confidencial e tem como objetivo assegurar um elevado nível de proteção ao cliente dando apoio à sua decisão na escolha dos produtos financeiros que melhor se adequem ao seu perfil. Para isso é necessário a compreensão dos factos essenciais:

- Saber qual a experiência e conhecimentos em matéria de investimentos que detém para compreender os riscos envolvidos.
- Verificar se a sua situação financeira permite suportar os riscos de investimento inerentes aos produtos escolhidos.

Agência de Registo _____

Secção A - Nível de conhecimento e experiência do cliente

Nome da pessoa singular _____

Número de cliente

1) Idade

- Entre os 18 e os 34 anos
- Entre os 35 e os 49 anos
- Entre os 50 e 64 anos
- Entre os 65 e 75 anos
- Superior a 75 anos

2) Habilitações Académicas

- Ensino Básico ou inferior (do 1º ciclo ao 3º ciclo, ou seja do 1º ano ao 9º ano de escolaridade)
- Ensino secundário (10º, 11º e 12º ano de escolaridade)
- Curso médio/politécnico/bacharelato
- Licenciatura, pós-graduação, mestrado ou doutoramento - especializado em economia/gestão
- Licenciatura, pós-graduação, mestrado ou doutoramento - outras especializações

3) Conhecimentos requeridos pela atividade profissional

- Profissão atual (ou anteriores) não carece de conhecimentos relativos a instrumentos financeiros
- Profissão atual (ou anteriores) implica alguns conhecimentos relativos a instrumentos financeiros mas não envolve operações com os mesmos
- Profissão atual (ou anteriores) implica conhecimentos aprofundados relativos a instrumentos financeiros e também operações com os mesmos

4) A que tipo de serviços recorre junto do seu intermediário financeiro? Coloque uma cruz na(s) opções correta(s).

- Dou ordens em mercados regulamentados (ex: Euronext) e não regulamentados (ex: mercado de balcão) e/ou subscrição em fundos de investimento
- Sou titular de contas de depósitos, não tendo até ao momento investido em instrumentos financeiros.
- Contrato serviços de consultoria
- Delego a gestão da minha carteira a especialistas (inclui gestão discricionária)

5) Da seguinte lista de produtos financeiros, quais aqueles em que tem conhecimento e já utilizou (pessoalmente ou no âmbito da sua profissão)?

ANEXO

QUESTIONÁRIO CGD - Perfil do Investidor

	Conhece?	Utilizou?	Com que frequência?	Em montantes? (em milhares de €)
Depósitos à ordem, depósitos a prazo, poupanças e certificados de aforro	Sim Não	Sim Não	1 vez nos últimos 3 anos Até 6 vezes nos últimos 3 anos Mais de 6 vezes nos últimos 3 anos	Menos de 5 Entre 5 e 50 Mais de 50
Fundos de investimento de mercado monetário/tesouraria	Sim Não	Sim Não	1 vez nos últimos 3 anos Até 6 vezes nos últimos 3 anos Mais de 6 vezes nos últimos 3 anos	Menos de 5 Entre 5 e 50 Mais de 50
Obrigações e fundos de investimento em obrigações	Sim Não	Sim Não	1 vez nos últimos 3 anos Até 6 vezes nos últimos 3 anos Mais de 6 vezes nos últimos 3 anos	Menos de 5 Entre 5 e 50 Mais de 50
Opções e fundos de ações	Sim Não	Sim Não	1 vez nos últimos 3 anos Até 6 vezes nos últimos 3 anos Mais de 6 vezes nos últimos 3 anos	Menos de 5 Entre 5 e 50 Mais de 50
Imobiliário e fundos de investimento imobiliário	Sim Não	Sim Não	1 vez nos últimos 3 anos Até 6 vezes nos últimos 3 anos Mais de 6 vezes nos últimos 3 anos	Menos de 5 Entre 5 e 50 Mais de 50
Planos poupança reforma e planos de pensões	Sim Não	Sim Não	1 vez nos últimos 3 anos Até 6 vezes nos últimos 3 anos Mais de 6 vezes nos últimos 3 anos	Menos de 5 Entre 5 e 50 Mais de 50
Depósitos Indexados e duais	Sim Não	Sim Não	1 vez nos últimos 3 anos Até 6 vezes nos últimos 3 anos Mais de 6 vezes nos últimos 3 anos	Menos de 5 Entre 5 e 50 Mais de 50
Seguros Financeiros	Sim Não	Sim Não	1 vez nos últimos 3 anos Até 6 vezes nos últimos 3 anos Mais de 6 vezes nos últimos 3 anos	Menos de 5 Entre 5 e 50 Mais de 50
Produtos financeiros complexos (ver nota 1)	Sim Não	Sim Não	1 vez nos últimos 3 anos Até 6 vezes nos últimos 3 anos Mais de 6 vezes nos últimos 3 anos	Menos de 5 Entre 5 e 50 Mais de 50

Nota 1 - São produtos financeiros complexos; ações não negociadas em mercado regulamentado, obrigações que incorporam derivados (ex: obrigações com Warrant), unidades de participação em fundos especiais de investimento, títulos de participação, direitos (de subscrição e de incorporação), warrants autónomos, certificados, reverse convertibles, credit linked notes, valores mobiliários obrigatoriamente convertíveis (MOC), futuros, opções, swaps, forward, contratos derivados para a transferência de risco de crédito, contratos diferenciais (CFD), contratos derivados sobre mercadorias.

Secção B - Situação financeira e Objetivos de Investimento

6) Qual o valor do seu património mobiliário e imobiliário total atual? Inclui poupança, casas, carros e outros ativos (líquido dos valores em dívida).

- Inferior a 25.000 euros
- Entre 25.000 e 50.000 euros
- Entre 50.000 e 100.000 euros
- Entre 100.000 a 500.000 euros
- Superior a 500.000 euros

7) Do património total acima mencionado que percentagem corresponde à sua poupança?

- Inferior a 10%
- Entre 10% a 30%
- Entre 30% a 50%
- Superior a 50%

8) Possui uma poupança financeira acumulada? Se sim, permite-lhe fazer face às suas despesas correntes de quantos meses?

- Não
- Sim, para fazer face às despesas correntes de 6 meses
- Sim, para fazer face às despesas correntes entre 6 a 12 meses
- Sim, para fazer face às despesas correntes entre 12 a 24 meses
- Sim, para fazer face às despesas superiores a 24 meses

9) Assinale com uma cruz, as fontes de que é proveniente o seu rendimento (ou, em caso aplicável, do agregado familiar)?

- Trabalho dependente
- Trabalho independente
- Rendimentos de capital
- Rendimentos prediais
- Pensões
- Outra categoria de rendimento _____

10) Como caracteriza os seus rendimentos (ou, em caso aplicável, do agregado familiar)?

- Instáveis (poderão existir alterações significativas no rendimento médio do agregado familiar)
- Variáveis (componente variável dos rendimentos mensais do agregado familiar é elevada)
- Estáveis (não são previsíveis alterações significativas ao rendimento médio do agregado familiar)

11) Que distribuição temporal admite possuir nos seus investimentos financeiros (a soma das percentagens para cada período deve ser 100%)?

Até 1 ano _____%

De 1 a 3 anos _____%

De 3 a 5 anos _____%

Superior a 5 anos _____%

12) Como admite repartir os seus investimentos pelos diferentes tipos de produtos (a soma das percentagens para cada período deve ser 100%)?

Com uma rendibilidade fixa em linha com o mercado monetário, e com capital assegurado _____%

Capital assegurado, com potencial de rendibilidade superior às taxas de juro de mercado monetário _____%

Com uma rendibilidade esperada superior às taxas de juro do mercado monetário e com alguma possibilidade de oscilações de valor no capital investido _____%

Com o potencial de elevada rendibilidade e alta possibilidade de oscilações de valor no capital investido _____%

ANEXO

QUESTIONÁRIO CGD - Perfil do Investidor

Recusa do Questionário do Perfil de Investidor

Declaro que me recuso a preencher o presente questionário, pelo que a Caixa me advertiu de que não poderá determinar a adequação de futuras operações de intermediação financeira aos meus conhecimentos e experiências.

Agência Registo

Perfil Atribuído

Data do Registo

/ /
 Dia Mês Ano

Caixa Geral de Depósitos

O Cliente

QUESTIONÁRIO CGD - Perfil do Investidor

2. Pessoa Coletiva

Este questionário é confidencial e tem como objetivo assegurar um elevado nível de proteção ao cliente dando apoio à sua decisão na escolha dos produtos financeiros que melhor se adequem ao seu perfil. Para isso é necessário a compreensão dos factos essenciais:

- Saber qual a experiência e conhecimentos em matéria de investimentos que detém para compreender os riscos envolvidos.
- Verificar se a sua situação financeira permite suportar os riscos de investimento inerentes aos produtos escolhidos.

Agência de Registo _____

Secção A - Nível de conhecimento e experiência do cliente

Nome da pessoa colectiva: _____

N.º de cliente da PC: _____

Atividade da pessoa colectiva: _____

IF da PC: _____

Nome do representante legal da PC: _____

Função do representante legal da PC: _____

1) Dimensão da pessoa coletiva (de acordo com as suas últimas contas individuais)

Valor do capital Próprio: _____ Resultado Operacional (EBITDA): _____
Valor total: _____ Valor Dívida líquida (Net Debt): _____
Volume de negócios: _____

1.1)

Assinale

com uma cruz o Volume de negócios líquido

- < 500.000 euros
- > 500.000 <1.000.000 euros
- >1.000.000 e <3.500.000 euros
- >3.500.000 e <5.000.000 euros
- >5.000.000 euros

2) Habilitações Académicas do representante da pessoa coletiva

- Ensino Básico ou inferior (do 1º ciclo ao 3º ciclo, ou seja do 1º ano ao 9º ano de escolaridade)
- Ensino secundário (10º, 11º e 12º ano de escolaridade)
- Curso médio/politécnico/bacharelato
- Licenciatura, pós-graduação, mestrado ou doutoramento - especializado em economia/gestão
- Licenciatura, pós-graduação, mestrado ou doutoramento - outras especializações

3) Conhecimentos requeridos pela atividade profissional

- Profissão atual (ou anteriores) não carece de conhecimentos relativos a instrumentos financeiros
- Profissão atual (ou anteriores) implica alguns conhecimentos relativos a instrumentos financeiros mas não envolve operações com os mesmos
- Profissão atual (ou anteriores) implica conhecimentos aprofundados relativos a instrumentos financeiros e também operações com os mesmos

QUESTIONÁRIO CGD - Perfil do Investidor

4) A que tipo de serviços recorre junto do seu intermediário financeiro? Coloque uma cruz na(s) opções correta(s).

- Dou ordens em mercados regulamentados (ex: Euronext) e não regulamentados (ex: mercado de balcão) e/ou subscrição em fundos de investimento
- Sou titular de contas de depósitos, não tendo até ao momento investido em instrumentos financeiros
- Contrato serviços de consultoria
- Delego a gestão da minha carteira a especialistas (inclui gestão discricionária)

5) Da seguinte lista de produtos financeiros, quais aqueles em que tem conhecimento e já utilizou (pessoalmente ou no âmbito da sua profissão)?

	Conhece?	utilizou?	Com que frequência?	Em que montantes? (em milhares de €)
Depósitos à ordem, depósitos a prazo, poupanças e certificados de aforro	Sim Não	Sim Não	1 vez nos últimos 3 anos Até 6 vezes nos últimos 3 anos Mais de 6 vezes nos últimos 3 anos	Menos de 5 Entre 5 e 50 Mais de 50
Fundos de investimento de mercado monetário/tesouraria	Sim Não	Sim Não	1 vez nos últimos 3 anos Até 6 vezes nos últimos 3 anos Mais de 6 vezes nos últimos 3 anos	Menos de 5 Entre 5 e 50 Mais de 50
Obrigações e fundos de investimento em obrigações	Sim Não	Sim Não	1 vez nos últimos 3 anos Até 6 vezes nos últimos 3 anos Mais de 6 vezes nos últimos 3 anos	Menos de 5 Entre 5 e 50 Mais de 50
Opções e fundos de ações	Sim Não	Sim Não	1 vez nos últimos 3 anos Até 6 vezes nos últimos 3 anos Mais de 6 vezes nos últimos 3 anos	Menos de 5 Entre 5 e 50 Mais de 50
Imobiliário e fundos de investimento imobiliário	Sim Não	Sim Não	1 vez nos últimos 3 anos Até 6 vezes nos últimos 3 anos Mais de 6 vezes nos últimos 3 anos	Menos de 5 Entre 5 e 50 Mais de 50
Planos poupança reforma e fundos de pensões	Sim Não	Sim Não	1 vez nos últimos 3 anos Até 6 vezes nos últimos 3 anos Mais de 6 vezes nos últimos 3 anos	Menos de 5 Entre 5 e 50 Mais de 50
Depósitos Indexados e duais	Sim Não	Sim Não	1 vez nos últimos 3 anos Até 6 vezes nos últimos 3 anos Mais de 6 vezes nos últimos 3 anos	Menos de 5 Entre 5 e 50 Mais de 50
Seguros Financeiros	Sim Não	Sim Não	1 vez nos últimos 3 anos Até 6 vezes nos últimos 3 anos Mais de 6 vezes nos últimos 3 anos	Menos de 5 Entre 5 e 50 Mais de 50
Produtos financeiros complexos (ver nota 1)	Sim Não	Sim Não	1 vez nos últimos 3 anos Até 6 vezes nos últimos 3 anos Mais de 6 vezes nos últimos 3 anos	Menos de 5 Entre 5 e 50 Mais de 50

Nota 1 - São produtos financeiros complexos; ações não negociadas em mercado regulamentado, obrigações que incorporam derivados (ex: obrigações com Warrant), unidades de participação em fundos especiais de investimento, títulos de participação, direitos (de subscrição e de incorporação), warrants autónomos, certificados, reverse convertibles, credit linked notes, valores mobiliários obrigatoriamente convertíveis (MOC), futuros, opções, swaps, forward, contratos derivados para a transferência de risco de crédito, contratos diferenciais (CFD), contratos derivados sobre mercadorias.

QUESTIONÁRIO CGD - Perfil do Investidor

Secção B - Situação financeira e Objetivos de Investimento

6) Como caracteriza a situação financeira da sua empresa?

- Muito dependente da evolução da atividade económica
- Dependente da evolução da atividade económica
- As características do negócio da empresa e / ou a sua posição competitiva permitem que a situação financeira da empresa seja robusta e resistente a cenários económicos adversos

7) Quanto representa o valor disponível para investimentos financeiros em relação ao valor necessário para a gestão corrente da empresa (considere como investimentos financeiros acumulados as aplicações a efetuar a um prazo superior a um ano, e em relação ao valor necessário para gestão corrente considere as despesas anuais orçamentadas para o corrente ano)?

- Inferior a 25%
- Entre 25% e 50%
- Superior a 50%

8) Que distribuição temporal admite possuir nos seus investimentos financeiros (a soma das percentagens para cada período deve ser 100%)?

Até 1 ano %

De 1 a 3 anos %

De 3 a 5 anos %

Superior a 5 anos %

9) Como admite repartir os seus investimentos pelos diferentes tipos de produtos (a soma das percentagens para cada período deve ser 100%)?

com uma rentabilidade fixa em linha com o mercado monetário, e com capital assegurado %

capital assegurado, com potencial de rentabilidade superior às taxas de juro de mercado monetário %

com uma rentabilidade esperada superior às taxas de juro do mercado monetário e com alguma possibilidade de oscilações de valor no capital investido %

com o potencial de elevada rentabilidade e alta possibilidade de oscilações de valor no capital investido %

Recusa do Questionário do Perfil de Investidor

Declaro que me recuso a preencher o presente questionário, pelo que a Caixa me advertiu de que não poderá determinar a adequação de futuras operações de intermediação financeira aos meus conhecimentos e experiências.

Agência Registo

Perfil Atribuído

Data do Registo

 / /
Dia Mês Ano

Caixa Geral de Depósitos

O Cliente

