

Informação Complementar aos Clientes

Índice

1	Serviços Autorizados no âmbito da Intermediação Financeira	3
2	Classificação dos Clientes	4
3	Questionário de Perfil de Investidor e Política de Melhor Execução.....	5
4	Canais de Comunicação.....	7
5	Produtos e Riscos Associados.....	7
6	Política de integração dos riscos de sustentabilidade.	11
7	Reclamações.....	12
8	Revisão	13

1 Serviços Autorizados no âmbito da Intermediação Financeira

O Banco Finantia encontra-se registado sob o n.º 109 na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM), com sede na Rua Laura Alves, n.º 4, 1050-138 Lisboa (cmvm@cmvm.pt, telefone: 21 3177000), e junto do Banco de Portugal com o n.º 48 (www.bportugal.pt - Rua do Ouro, 27, 1100-150 Lisboa).

No âmbito do exercício da atividade de intermediação financeira, está autorizado à prestação dos seguintes serviços:

Serviços

Assistência em oferta pública de valores mobiliários
Negociação por conta própria
Registo e depósito de instrumentos financeiros
Consultoria para investimento
Colocação sem garantia
Tomada firme e colocação com garantia
Concessão de crédito, incluindo o empréstimo de valores mobiliários, para a realização de operações sobre instrumentos financeiros em que intervém a entidade concedente de crédito
Consultoria sobre a estrutura do capital, a estratégia industrial e questões conexas, bem como sobre a fusão e a aquisição de empresas
Serviço de câmbio e aluguer de cofres-fortes ligados à prestação de serviços de investimento
Depositário de instituições de investimento coletivo
Receção e transmissão de ordens por conta de outrem
Gestão de carteiras por conta de outrem
Execução de ordens por conta de outrem

No que concerne à prestação de serviços de intermediação financeira a clientes não profissionais, o Banco presta, pelo menos, os seguintes serviços, após assinatura de contrato entre o Banco e o cliente:

- a** receção e transmissão de ordens relativamente a ações, instrumentos de dívida, e fundos de investimento;
- b** execução de ordens de instrumentos de dívida;
- c** consultoria para investimento não independente.

O Banco, no desempenho dos serviços associados à intermediação financeira envia, entre outros, aos seus clientes não profissionais os seguintes documentos:

- > Extrato mensal de Instrumentos Financeiros contendo informação sobre posições e movimentos;
- > Notas de execução – compras, vendas, transferências e eventos (incluindo distribuição de dividendos, alteração do valor nominal, aumento de capital e lançamento de ofertas);

- > Informação relativa a eventos que dependem de uma manifestação de vontade por parte do cliente para que se concretizem nomeadamente, Ofertas Públicas de Venda, de Troca, de Subscrição e de Aquisição;
- > Extrato anual sobre custos e encargos.

2 Classificação dos Clientes

O Banco procede à categorização dos seus clientes, de acordo com os critérios definidos na lei. Os clientes são categorizados, de acordo com a sua natureza, como investidor:

- > Não profissional;
- > Profissional;
- > Contraparte elegível.

Os clientes poderão solicitar a qualquer momento a sua reclassificação, beneficiando assim de maior ou de menor grau de proteção em consonância com a classificação solicitada. Qualquer solicitação de reclassificação será devidamente considerada pelo Banco tendo em conta os critérios fixados pela legislação em vigor.

Ao solicitar a sua reclassificação, o cliente deve ter presente que a legislação em vigor confere maior proteção aos clientes não profissionais, pois têm mais direitos de informação, e são sujeitos à avaliação da adequação na prestação de determinados serviços.

O Banco poderá solicitar ao cliente informação adicional para comprovar os dados recebidos. Uma vez analisada a solicitação, o Banco comunicará ao Cliente se a alteração de classificação foi aceite.

As possíveis alterações de classificação admitidas são:

- > Clientes não profissionais: poderão solicitar ser classificados como Clientes Profissionais, desde que preencham declaração relativa ao cumprimento de dois dos três requisitos necessários para que o Banco admita a alteração da classificação e envio de documentação evidenciando esse cumprimento;
- > Clientes Profissionais: poderão solicitar ser tratados como Clientes não profissionais;
- > Contrapartes Elegíveis: poderão solicitar ser tratados como Clientes Profissionais ou não profissionais.

Clientes não profissionais

Os clientes (particulares ou empresas) que não se enquadram nos critérios definidos para as categorias seguintes. Trata-se assim de uma categoria genérica, sem características específicas. O seu nível de conhecimento e experiência justifica um maior nível de proteção na avaliação dos riscos inerentes às operações de investimento e na informação pré contratual disponibilizada.

Clientes Profissionais

As pessoas que prestem serviços de investimento ou que exerçam atividades de investimento e grandes empresas cuja dimensão, de acordo com as suas últimas contas individuais, satisfaça dois dos seguintes critérios:

- > Ativo total: €20.000.000;
- > Volume de negócios líquido: €40.000.000;
- > Capital próprio: €2.000.000;
- > O investidor não profissional a quem tenha sido conferido esse tratamento, nos termos do Código de Valores Mobiliários, tendo os conhecimentos e experiência para o efeito, e cumpre dois dos seguintes requisitos:
 - Ter efetuado operações com um volume significativo no mercado relevante, com uma frequência média de 10 operações por trimestre, durante os últimos quatro trimestres;
 - Dispor de uma carteira de instrumentos financeiros, incluindo também depósitos em numerário, que exceda €500.000;
 - Prestar ou ter prestado funções no setor financeiro, durante, pelo menos, um ano, em cargo que exija conhecimento dos serviços ou operações em causa.

Os clientes classificados como profissionais beneficiam do nível intermédio de proteção, presumindo-se os seus conhecimentos dos serviços, produtos e riscos; sem prejuízo da verificação dos pressupostos previstos no artigo 317-B do Código de Valores Mobiliários. A classificação de profissional pode ser genérica, limitar-se-á ao investimento em determinados produtos, e/ou nestes produtos restringir-se-á a emitentes específicos.

Contrapartes elegíveis

As empresas de investimento, as instituições de crédito, as empresas de seguros, os organismos de investimento coletivo em valores mobiliários e as respetivas sociedades gestoras, os fundos de pensões, entre outros.

Os clientes classificados como contrapartes elegíveis beneficiam do menor nível de proteção, pois presume-se que dispõem da experiência, dos conhecimentos e da competência necessários para tomar as suas próprias decisões de investimento e ponderar devidamente os riscos em que incorrem.

3 Questionário de Perfil de Investidor e Política de Melhor Execução

É exigido ao Banco que solicite aos seus clientes informação sobre os seus conhecimentos e experiência em matéria de investimento no que respeita ao tipo de instrumentos financeiros ou serviços prestados, para que possa avaliar se os clientes compreendem os riscos envolvidos.

O Banco recolhe estas informações através de um questionário, que é realizado no momento da abertura de conta de custódia, o qual inclui perguntas sobre:

- > Os tipos de serviços, transações e instrumentos financeiros com que o cliente está familiarizado;
- > A natureza, o volume e a frequência das transações do cliente com instrumentos financeiros e o período durante o qual foram realizadas;
- > O nível de habilitações e a profissão do cliente.

Em determinadas situações o Banco não está obrigado a determinar a adequação da operação às circunstâncias do cliente não profissional, pelo que se adverte que o Banco pode não realizar

o teste de adequação na prestação exclusiva dos serviços de receção, transmissão e execução de ordens de instrumentos financeiros não complexos:

- > Ações admitidas à negociação em mercado regulamentado ou sistema de negociação multilateral, exceto ações em organismos de investimento coletivo não harmonizados e ações que incorporem derivados;
- > Obrigações ou outras formas de dívida titularizada admitidas à negociação em mercado regulamentado ou sistema de negociação multilateral, excluindo as que incorporam derivados ou cuja estrutura dificulte a compreensão dos riscos envolvidos;
- > Unidades de participação e ações em organismos de investimento coletivo em valores mobiliários harmonizados, excluindo aqueles que sejam estruturados;
- > Instrumentos do mercado monetário, excluindo os que incorporam derivados ou cuja estrutura dificulte a compreensão dos riscos envolvidos.

Na prestação do serviço de receção, transmissão e execução de ordens relativas a instrumentos financeiros complexos a clientes não profissionais, o Banco verificará sempre se o cliente conhece os riscos inerentes ao concreto instrumento financeiro, mediante a realização do teste de adequação. Caso o instrumento financeiro não seja adequado ao cliente, ou o Banco não obtiver informação suficiente, o cliente será advertido por escrito, muito embora possa, após a advertência, confirmar que pretende manter a intenção de realizar a operação.

Exceto em situações específicas, presumem-se como adequados todos os instrumentos financeiros negociados pelos clientes profissionais e pelas contrapartes elegíveis.

As ordens devem ser executadas nas condições e no momento indicado pelo cliente. Neste âmbito, e na falta de indicações específicas do cliente, o Banco está obrigado ao cumprimento do princípio da melhor execução, envidando todos os esforços razoáveis para obter o melhor resultado possível para os seus clientes não profissionais e profissionais, tendo em atenção nomeadamente o preço, os custos, a rapidez, a probabilidade de execução e liquidação, o volume e a natureza. Neste sentido, o Banco dispõe de uma Política de Execução de Ordens, aplicável aos clientes não profissionais e profissionais, disponível em www.finantia.pt.

A prestação de serviços de consultoria para investimento e a gestão de carteiras dependem do preenchimento de uma segunda parte do questionário que visa apurar o perfil de risco, situação económica e objetivos do cliente. Este perfil de risco determina o risco das recomendações personalizadas que serão comunicadas ao cliente no âmbito do serviço de consultoria ou nível de risco da carteira no serviço de gestão de carteiras. Caso o Banco não obtenha a informação, ou a mesma seja insuficiente, a prestação de serviços de consultoria ou de gestão de carteiras a clientes não profissionais terá as limitações decorrentes da legislação aplicável.

O perfil de risco é dinâmico pois é controlado em função do risco da carteira, ou seja, se os investimentos na carteira forem de menor risco que o determinado no perfil, então é possível recomendar investimentos de maior risco desde que a média ponderada final do risco da carteira não seja mais arriscada que o perfil de risco determinado no questionário. Se pelo contrário, por alguma razão a carteira tiver risco maior do que o previsto no perfil, então só são admitidas recomendações que baixem o perfil de risco da carteira do cliente.

A consultoria e a gestão de carteiras têm também em conta os conhecimentos e preocupações dos seus clientes a nível de sustentabilidade. O questionário tem perguntas para determinar os conhecimentos do cliente sobre sustentabilidade, tipos de investimentos sustentáveis e impactos

negativos na sustentabilidade. Caso o cliente demonstre ter conhecimentos, fixa no questionário as regras de sustentabilidade da carteira.

Caso a prestação de serviços seja efetuada a vários titulares de uma mesma conta, o teste de adequação terá como referência o ordenante habitual, assumindo o Banco que este é o subscritor do Questionário de Perfil de Investidor sendo o perfil resultante do preenchimento do questionário aplicável a todos os titulares da conta. Não obstante, qualquer dos titulares tem direito a solicitar ao Banco, que proceda de uma forma distinta, dando essas indicações por escrito. As alterações ao perfil de risco da conta devem ser autorizadas por todos os titulares. Em caso de conflito o perfil da conta será o mais conservador.

4 Canais de Comunicação

Os meios de comunicação que se utilizarão entre o cliente e o Banco podem ser o telefone, e-mail, o Finantianet (<https://www.finantianet.pt/>) ou presencialmente na sede ou agências. Para ordens consultar a Política de Execução de Ordens em www.finantia.com.

As comunicações e documentação enviadas pelo Banco ao cliente são redigidas em português, sem prejuízo de o Banco poder convencionar com o cliente a possibilidade de alguns documentos serem redigidos em inglês ou em espanhol, caso o mesmo tenha conhecimento desses idiomas e aceite recebê-los numa dessas línguas.

5 Produtos e Riscos Associados

Produtos comercializados junto de clientes não profissionais

Por regra, o Banco comercializa os seguintes instrumentos financeiros junto de clientes não profissionais:

- > Ações;
- > Obrigações e outros instrumentos de dívida;
- > Unidades de participação em fundos de investimento (UP's).

O texto que se segue visa explicar, embora não de uma forma exaustiva, os produtos acima identificados para contribuir para um melhor entendimento dos conceitos e riscos de cada tipo de instrumento financeiro. Também visa informar o cliente dos locais onde terá acesso à informação completa e atualizada sobre os riscos de cada instrumento financeiro em particular que pretenda investir. O cliente deverá sempre analisar esta última documentação com atenção antes de tomar a sua decisão de investimento.

Ações

Valor mobiliário representativo de uma participação social em sociedade anónima e que regra geral confere ao seu proprietário, entre outros, o direito de voto nas assembleias gerais, ao recebimento do dividendo e à quota-parte do capital próprio em caso de liquidação da sociedade. Podem ser admitidas à negociação em mercado e adquiridas por qualquer investidor, que passa a ser acionista da empresa.

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

A informação sobre os riscos específicos de cada ação consta do prospecto da emissão, disponível junto da sociedade emitente, dos intermediários financeiros colocadores e do mercado, quando as ações são admitidas à negociação, ou no sítio do Banco caso este as comercialize.

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

Obrigações

Obrigações são valores de dívida emitidos por empresas, públicas ou privadas, ou pelo Estado. O investidor ao adquirir obrigações tem direito ao juro 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*).

Todas as informações sobre as características e riscos específicos de cada obrigação consta do prospecto da emissão, disponível junto da sociedade emitente, dos intermediários financeiros colocadores e do mercado, quando as obrigações são admitidas à negociação, ou no sítio do Banco caso este as comercialize.

A informação sobre os preços praticados nas transações de obrigações é divulgada até 15 minutos após o termo da operação no *arm* da bloomberg. Por vezes, os intermediários financeiros dão também a conhecer às suas contrapartes os preços indicativos a que estão dispostos a transacionar determinados volumes de obrigações. Há *inter-broker dealers* que publicam preços firmes para eventuais transações, mas a informação sobre as operações efetuadas só é divulgada às contrapartes participantes. Quando as operações são efetuadas em mercado regulamentado, a respetiva *web* divulga informação sobre os preços praticados.

Unidades de Participação (UP) – Fundos de Investimento

As unidades de participação são instrumentos financeiros representativos de parte do património de um fundo de investimento.

Os fundos de investimento são geridos por uma sociedade gestora e possibilitam o acesso do investidor (denominado participante) a uma carteira de ativos gerida por profissionais.

A decisão de investimento em fundos de investimento deve ser suportada por uma análise do prospecto/ informações fundamentais destinadas aos investidores (IFI) e do regulamento de gestão desse fundo, publicado pela sociedade gestora e disponibilizado pelos intermediários financeiros que o comercializam. Deverá ser tido em conta que podem existir custos de

investimento (comissão de subscrição) e custos de desinvestimento (comissão de resgate), devendo também ser tidas em atenção as comissões de gestão.

Cada UP tem um valor fixado em função do património global do fundo e do número de unidades de participação em circulação. As UP têm uma cotação regular, publicada pela sociedade gestora nos respetivos sítios. As cotações dos Fundos também são publicadas pela Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Património (APFIPP). Caso o fundo de investimento seja comercializado pelo Banco, toda esta informação encontra-se também no sítio do Banco à disposição dos seus clientes.

Riscos Associados

O cliente deve estar consciente da natureza, riscos e implicações dos serviços/instrumentos financeiros prestados pelo Banco, antes de tomar qualquer decisão de investimento ou desinvestimento, fazendo escolhas em função do nível de risco que está disposto a assumir. A informação específica para cada instrumento financeiro encontra-se em prospetsos, e documentos de informação fundamental ao cliente, disponíveis no Banco ou na sua página *web*, quando este comercializa os referidos instrumentos financeiros, ou nos locais onde são normalmente comercializados.

O cliente deve conhecer também o funcionamento dos mercados em que pretende investir, os produtos disponíveis e os respetivos riscos inerentes aos investimentos. Na decisão de investir deve ter nomeadamente em consideração o regime fiscal aplicável aos investimentos e os custos inerentes.

O cliente deve recorrer ainda a informação adicional disponibilizada pelas entidades de supervisão, por formas organizadas de negociação de instrumentos financeiros ou por associações profissionais. Neste sentido, pode recorrer à CMVM para obtenção de informações sobre o funcionamento dos mercados e sobre as características dos produtos disponíveis. Para o efeito é recomendada a leitura da informação disponível no Portal do Investidor gerido pela CMVM, disponível em: investidor.cmvm.pt bem como as informações disponibilizadas no Portal Todos Contam, nomeadamente a informação específica sobre valores mobiliários (https://www.todoscontam.pt/sites/default/files/taxonomy_file/brochuracmvmvaloresmobiliarios.pdf).

Riscos gerais

O cliente pode vir a perder parcial ou totalmente o capital investido em virtude de riscos gerais e específicos.

De entre os possíveis riscos gerais que podem afetar os instrumentos financeiros, de forma individual ou mediante uma combinação dos mesmos, podem referir-se a título exemplificativo, os seguintes:

- > Risco de crédito ou insolvência: é o risco que consiste na possibilidade de um emitente de um instrumento não poder cumprir com as obrigações de pagamento a ele inerentes, seja de juros ou de reembolso do capital investido;
- > Risco de mercado: respeita à possibilidade de, quando se deseje vender o instrumento financeiro, o seu preço de venda seja inferior ao de compra. Com carácter geral, os preços dos instrumentos financeiros são sensíveis às expectativas gerais sobre o desenvolvimento e

estabilidade da economia, sobre o comportamento específico de determinados sectores ou empresas, etc.,

- > Risco cambial: surge pela variação do câmbio das divisas quando o investimento é realizado numa moeda diferente da conta de origem;
- > Risco de taxa de juro: traduz-se nas variações dos tipos de juros do mercado que afetam o rendimento dos investimentos;
- > Risco de liquidez: refere-se a uma possível penalização no preço decorrente da anulação do investimento no caso de ser necessário realizar uma venda com rapidez. Em casos extremos, poderia supor a impossibilidade de recuperar o dinheiro no momento desejado, ou a própria solvabilidade do emitente.

Riscos especiais

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

As transações relativas a instrumentos financeiros não admitidos à negociação em mercado regulamentado, sistemas de negociação multilaterais (MTF) ou em sistemas de negociação organizados (OTF) dependem de negociações bilaterais, sendo executadas fora de mercado (usualmente denominadas “*over-the-counter*” – OTC). As obrigações, ainda que admitidas à negociação em mercado regulamentado, podem não ser transacionadas nesse mercado por falta de liquidez da obrigação em questão nesse mercado. As transações em OTC dependem do encontro de outro investidor que pretenda fazer negócio.

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

Riscos específicos de instrumentos derivados e de produtos estruturados

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

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

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

Os investidores deverão sempre ler atentamente todos os documentos disponíveis relativamente à oferta/venda dos instrumentos financeiros, sendo especialmente relevante nestes instrumentos ler a informação relativa aos riscos, prazos, comissões e outros encargos e procurar esclarecer todas as questões que subsistam. Tendo em conta a especial complexidade destes instrumentos, os investidores, caso considerem necessário, devem procurar aconselhamento especializado. No caso dos produtos estruturados, uma vez que resultam, tal como o nome indica, de uma combinação de diversos instrumentos financeiros, ao risco inerente a cada instrumento por si só, há que acrescer o risco do produto estruturado como um todo.

Dependendo do risco ou da combinação de riscos que possam coexistir num instrumento financeiro, poder-se-á falar de instrumentos com um nível de risco mais baixo ou mais elevado.

6 Política de integração dos riscos de sustentabilidade

Consultoria para Investimento

O Banco Finantia desenvolve a sua atividade de consultoria para investimento tendo em consideração aspetos e critérios relacionados com a sustentabilidade das empresas e ativos subjacentes, que integram as propostas de consultoria para investimento.

Para este efeito, o Banco rege-se pela Política de Integração de Riscos em Matéria de Sustentabilidade nos Serviços Financeiros a Clientes, disponível em www.finantia.pt, que determina o universo de ativos passíveis de investimento. Deste modo, quando um cliente manifestar preferência por um investimento designado por “Investimento Socialmente Responsável” (ISR) ou “Investimento Sustentável”, a oferta incluirá produtos e ativos que, dentro do referido universo de investimentos, promovam a integração dos fatores de sustentabilidade no desenvolvimento da sua atividade.

Os critérios ambientais, sociais e de governação (doravante “critérios ISR”) serão tidos em consideração no decorrer da prestação do serviço de consultoria. Deste modo, será identificado o universo de valores mobiliários que se encontram alinhados com critérios de investimento socialmente responsável que são definidos através de um conjunto de práticas abaixo descritas:

Estratégia de Investimento

Dado que nem sempre existem classificações fechadas ou detalhes regulamentares sobre a classificação de todas as empresas ou ativos que possam estar sujeitos a consultoria, e que uma parte relevante da informação pode não estar disponível, o Banco:

- Considerará as preferências do cliente, incluindo tanto os aspetos e critérios (ISR), designadamente quando existe uma manifestação expressa nesse sentido, como os objetivos

de retorno e de risco, bem como a necessária diversificação, tentando evitar a prioridade absoluta de qualquer um deles sobre os outros.

- Aplicará os seus melhores esforços para selecionar os ativos que mais se aproximam da Política de Integração dos ISR.

- Promoverá empresas ou ativos pertencentes a setores ou atividades com potencial de melhoria, as quais incentivem a inclusão de ativos que suportem a transição para um melhor desempenho social ou ambiental. Esta promoção ocorrerá através da seleção das empresas ou ativos que apresentem planos para a referida transição, com uma abordagem gradual e sempre de acordo com a informação disponível.

- A seleção de investimentos que tenham em conta critérios ambientais, sociais e de governação empresarial será efetuada com a informação acessível em qualquer momento e, sempre que disponível, através de avaliações de sustentabilidade realizadas por entidades reputadas.

- Na seleção de instrumentos financeiros, tais como fundos de investimentos, são tidos em conta critérios de sustentabilidade (ambientais, sociais e de governação empresarial), com informação proveniente das sociedades gestoras, que, através de uma análise da composição atual e histórica da carteira dos diferentes fundos que compõem o universo de investimento, estabelece classificações para cada um dos pilares e outros fatores ambientais.

Procedimentos de Controle

O acompanhamento da gestão de risco será apoiado pela análise do perfil de risco financeiro e “extra-financeiro” (fatores ISR) dos investimentos, utilizando instrumentos analíticos, sujeito ao princípio da proporcionalidade de acordo com a atividade e os produtos e analisando a evolução das preferências expressas pelo cliente no decorrer da prestação do serviço de consultoria.

7 Reclamações

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

As reclamações podem ser apresentadas através dos seguintes canais de comunicação:

- > Via postal para o endereço:

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

- > Via eletrónica através do sítio <https://www.finantia.pt>, no formulário online disponibilizado para o efeito ou via correio eletrónico para o endereço: cliente_site_finantia@finantia.com
- > Livro de Reclamações físico, disponível na Sede e agências do Banco Finantia S.A.
- > Livro de Reclamações eletrónico: disponível no sítio www.finantia.com – através do link <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>

A apresentação de uma reclamação no Banco em nada prejudica a possibilidade de reclamação junto das entidades de Supervisão, designadamente junto da CMVM (Comissão do Mercado de Valores Mobiliários), através do Departamento de Relação com o Investidor (DRI), em www.cmvm.pt, e do Banco de Portugal (no caso de a reclamação se referir a depósitos estruturados).

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

8 Revisão

A presente Informação Complementar foi revista a 24 de março de 2024.