



**PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO VISANDO A UTILIZAÇÃO PELAS INSTITUIÇÕES  
FINANCEIRAS DA REDE DE ARBITRAGEM DE CONSUMO PARA RESOLUÇÃO  
ALTERNATIVA DE LITÍGIOS EM MATÉRIA DE ATIVIDADES DE INTERMEDIÇÃO  
FINANCEIRA E DE GESTÃO DE ATIVOS**

Entre a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, para este efeito representada pelo Presidente do Conselho de Administração, Dr. Luís Laginha de Sousa, e

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (“CACRC”), para este efeito representado pelo Dr. Victoriano Nazareth, Presidente do Conselho de Administração;
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (“CACCL”), para este efeito representado pelo Dr. Vítor Vicente, Presidente do Conselho de Administração;
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (“TRIAVE”), representado para este efeito pelo Dr. Domingos Bragança, Presidente do Conselho de Administração;
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (“CICAP”), para este efeito representado pelo Eng. Holden Rubens Amaro do Carmo Carvalho, Administrador;
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) (“CIAB”), para este efeito representado pelo Dr. Mário Constantino Lopes, Presidente da Administração;
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve (“CIMAAL”), para este efeito representado pelo Dr. Miguel Sengo da Costa, Diretor Executivo;
- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (“CNIACC”), para este efeito representado pelo Dr. Fernando Viana, Presidente da Direção;

Considerando que:

**a)** A Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (“CMVM”) tem como missão supervisionar e regular os mercados de instrumentos financeiros, assim como os agentes que neles atuam, promovendo a proteção dos investidores, conforme dispõem os seus Estatutos, aprovados pelo

Decreto-Lei n.º 5/2015, de 8 de janeiro, e o Código dos Valores Mobiliários, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 486/99, de 13 de novembro.

**b)** A CMVM gere um sistema de tratamento de reclamações de investidores não profissionais relativamente a serviços prestados por entidades sujeitas à sua supervisão, através do qual, em caso de discordância e/ou litígio, depois da apresentação de uma reclamação à sua instituição financeira, os investidores podem solicitar a análise da CMVM relativamente à situação em concreto, nos termos definidos no Regulamento da CMVM n.º 2/2016, de 18 de julho.

**c)** Se tem vindo a verificar que, durante o processo de tratamento das reclamações, existem situações em que as pretensões dos reclamantes escapam às atribuições legalmente cometidas à CMVM procurando os reclamantes, por vezes, a CMVM para obtenção de ressarcimento ou compensação por eventuais danos que entendem ter ocorrido em virtude de uma determinada atuação das instituições financeiras, ou para que a CMVM declare o desvalor de um ato jurídico, como por exemplo a anulação ou nulidade de um determinado contrato ou operação.

**d)** A CMVM, no âmbito do processo de tratamento de reclamações, procura aferir do cumprimento das normas aplicáveis no caso concreto, resultando a sua análise na emissão de uma conclusão quanto à demonstração do cumprimento dos deveres por parte da entidade supervisionada, no âmbito da qual apenas pode ser recomendado que esta atenda à pretensão do reclamante quando se verifica um incumprimento do normativo aplicável, sem prejuízo de a situação em apreço poder dar origem a uma ação de supervisão com eventuais consequências no plano contraordenacional.

**e)** Não obstante as entidades reclamadas genericamente atenderem às pretensões dos seus clientes reclamantes sempre que a CMVM considera que lhes assiste razão, se afigura de grande relevância que, sempre que tal não suceda, os consumidores que assumam a qualidade de investidores não profissionais possam dispor de mecanismos alternativos de resolução de litígios simples, expeditos, céleres e com custos acessíveis, encontrando-se devidamente conscientes dessa possibilidade como uma alternativa aos meios judiciais.

**f)** Se pretende dinamizar e promover o recurso efetivo a entidades de resolução alternativa de litígios sempre que tal seja solicitado por um consumidor que assumam a qualidade de investidor não profissional, nomeadamente para conflitos de valor superior aos conflitos de consumo de



reduzido valor económico que, desde 2019, estão sujeitos a arbitragem necessária, em virtude da mera manifestação de vontade dos consumidores, conforme previsto no artigo 14.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores.

**g)** A dinamização do recurso a mecanismos de resolução alternativa de litígios (“RAL”) é um dos temas a que é dada relevância ao nível europeu, incluindo na Diretiva 2014/65/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, relativa aos mercados de instrumentos financeiros.

**h)** A Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, resultante da transposição para a ordem jurídica nacional da Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo e cria, em Portugal, a rede de arbitragem de consumo.

**i)** A CMVM tem vindo a sensibilizar as instituições financeiras para a dinamização do recurso efetivo a mecanismos de RAL, podendo este recurso contribuir para o aumento da qualidade dos serviços prestados pelas mesmas, retirando estas últimas também vantagens e benefícios, nomeadamente a nível reputacional, contribuindo para o reforço da confiança dos investidores nos mercados, assim como para a proteção dos investidores.

**j)** Em resultado da formalização de entendimento entre a CMVM e as instituições financeiras, para assegurar a efetiva utilização do recurso a mecanismos de RAL, existe a expectativa de que venham a ocorrer mais solicitações dos consumidores para utilização de mecanismos de RAL, sendo fundamental promover as condições que garantam um serviço de qualidade em matéria de resolução de litígios que resultem de atividades de intermediação financeira ou de gestão de ativos.

**k)** Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo que integram a rede de arbitragem de consumo, nos termos previstos no artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, asseguram uma parte importante da resolução dos litígios de consumo, existindo, contudo, pouca expressão de litígios em matéria de intermediação financeira ou de gestão de ativos à data de assinatura do presente Protocolo.

1) A CMVM possui os conhecimentos e experiência necessários para apoiar, tecnicamente e na formação dos recursos humanos, os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo que integram a rede de arbitragem de consumo.

É acordado entre a CMVM e cada um dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo que integram a rede de arbitragem de consumo, o seguinte:

#### **Cláusula 1.ª**

##### **(Objeto e âmbito)**

O presente Protocolo tem por objeto estabelecer a cooperação entre a CMVM e os Centros de Arbitragem que integrem a rede de arbitragem de consumo (“Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo” ou “CACC”), no âmbito da resolução de litígios com recurso a mecanismos de RAL em matérias que digam respeito a atividades de intermediação financeira ou de gestão de ativos.

#### **Cláusula 2.ª**

##### **(Definições)**

Para efeitos deste Protocolo, entende-se por:

- a) “*Mecanismos de resolução alternativa de litígios*” ou “*mecanismos de RAL*”, quaisquer meios de resolução de conflitos criados e em funcionamento ao abrigo:
  - i. Da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que estabelece os princípios e as regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo e o enquadramento jurídico das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo em Portugal que funcionam em rede (“Lei RAL”); ou
  - ii. De outro diploma legal que especificamente o preveja;
- b) “*Procedimentos de RAL*”, procedimentos adotados no âmbito da resolução alternativa de litígios;

GH

Nay  






- c) “*Atividades de intermediação financeira*”, os serviços e atividades previstos no n.º 1 do artigo 289.º do Código dos Valores Mobiliários, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 486/99, de 13 de novembro (“Cód.VM”);
- d) “*Gestão de ativos*”, o exercício profissional da atividade de gestão de organismos de investimento coletivo;
- e) “*Instituições financeiras*”, os intermediários financeiros conforme definidos pelo artigo 293.º do Cód.VM, incluindo outras entidades que estejam habilitadas a exercer atividades de intermediação financeira, bem como as sociedades gestoras de organismos de investimento coletivo;
- f) “*Investidores não profissionais*”, os investidores não abrangidos pelo artigo 30.º do Cód.VM.

### Cláusula 3.ª

#### (Conteúdos formativos e apoio técnico)

1. A CMVM disponibilizará conteúdos formativos em matérias específicas no âmbito das atividades de intermediação financeira ou de gestão de ativos, sem prejuízo da eventual colaboração de entidades de prestígio, designadamente sobre temas de maior incidência dos processos de arbitragem e de alterações regulatórias relevantes, aos CACC, sempre que se revelar necessário.
2. Os CACC podem dirigir à CMVM eventuais propostas para conteúdos formativos, apresentando para o efeito uma descrição detalhada das suas necessidades formativas.
3. Os conteúdos formativos serão disponibilizados pela CMVM, em regra, em simultâneo a todos os CACC, sem prejuízo de, excecionalmente, poderem ser planeadas ações formativas que compreendam datas distintas para cada CACC.
4. Os CACC comprometem-se a:
  - a) Assegurar o registo das presenças das ações formativas que venham a ser desenvolvidas;
  - b) Emitir certificados de participação nos casos de assiduidade mínima a 80% das ações de formação que sejam realizadas em cada ano;

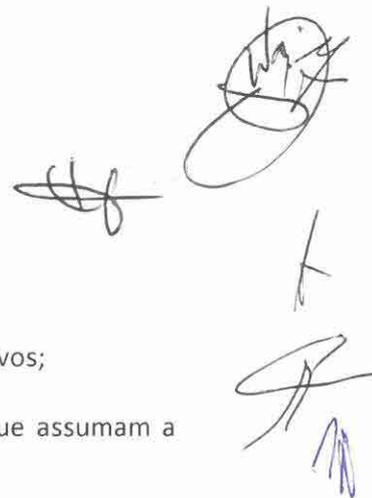


- 
- c) Disponibilizar eventual documentação de apoio remetida pela CMVM.
5. Os conteúdos formativos a disponibilizar pela CMVM neste âmbito não configurarão nenhum tipo de formação, apoio técnico ou emissão de opiniões relativamente a casos concretos submetidos aos CACC, independentemente da fase processual em que estes se encontrem.
  6. Os Centros de Arbitragem comprometem-se a garantir que, após ser dada a possibilidade de participar em ações de formação nas matérias referidas no número 1, as pessoas singulares apenas podem ser afetas à prestação de informação e aos procedimentos de RAL nessas matérias, com exclusão dos árbitros, caso tenham participado nas referidas ações de formação e obtido os respetivos certificados de participação previstos na alínea b) do n.º 4.
  7. A CMVM prestará apoio técnico especializado a qualquer um dos CACC, sempre que lhe seja solicitada a identificação do quadro legal e/ou regulamentar aplicável às relações que, em abstrato, se estabelecem entre as instituições financeiras e os consumidores que assumam a qualidade de investidores não profissionais, em matéria de atividades de intermediação financeira ou de gestão de ativos.
  8. Os esclarecimentos que vierem a resultar do apoio técnico prestado, nos termos do número anterior, serão difundidos pela CMVM junto de todos os CACC.

#### **Cláusula 4.ª**

##### **(Instituições financeiras)**

1. Sem prejuízo da possibilidade de recurso dos consumidores a outras eventuais alternativas de resolução de conflitos que se encontrem à sua disposição, decorram estas de disposições legais ou de contratação entre as partes, designadamente do mecanismo de arbitragem necessária introduzido pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto, as instituições financeiras que tenham formalizado com a CMVM o compromisso de assegurar a efetiva resolução de litígios através da rede de arbitragem de consumo podem utilizar os procedimentos de RAL disponibilizados pelos CACC, sem necessidade de efetuarem uma adesão prévia aos mesmos.
2. No âmbito do compromisso referido no número anterior, podem ser submetidos aos CACC os litígios cujo âmbito:



- a) Diga respeito a atividades de intermediação financeira ou de gestão de ativos;
  - b) Envolver clientes das instituições financeiras, que sejam consumidores que assumam a qualidade de investidores não profissionais; e
  - c) O montante em litígio não ultrapasse os 15.000€ (quinze mil euros), nem a competência em razão do valor de cada CACC.
3. Caso a competência em razão do valor de um CACC seja inferior ao montante indicado no número anterior, poderá intervir o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, dado que o seu âmbito é nacional e a sua atuação reveste carácter supletivo perante os restantes CACC.
4. Nos termos do compromisso referido no número 1, as convenções de arbitragem devem expressamente prever que a sentença arbitral é suscetível de recurso se o valor do litígio for superior ao da alçada do tribunal judicial de primeira instância e o litígio tiver sido decidido de acordo com o Direito.

#### **Cláusula 5.ª**

##### **(Procedimentos de RAL)**

1. Os CACC garantem que as pessoas singulares afetas à prestação de informação e aos procedimentos de RAL possuem as qualificações e os conhecimentos adequados às suas funções, designadamente que as mesmas:
  - a) Possuem comprovadamente conhecimentos e qualificações no domínio da resolução de conflitos de consumo; e
  - b) Possuem comprovadamente conhecimentos adequados.
2. Os CACC promovem a especialização nas matérias relacionadas com atividades de intermediação financeira ou de gestão de ativos, designadamente:
  - a) Garantindo que as pessoas singulares afetas à prestação de informação e aos procedimentos de RAL participam nas ações de formação ministradas nos termos da Cláusula 3.ª, bem como nas ações de formação promovidas pelos próprios CACC, ao abrigo do disposto nos n.ºs 3 e 4 do artigo 7.º da Lei RAL;

- 
- 
- 
- b) Afetando pessoal devidamente qualificado e especializado para a prestação de informação e para os procedimentos de RAL nesse âmbito.
  3. Os CACC procedem à classificação dos pedidos de informação e dos processos de RAL em conformidade com as regras de classificação harmonizadas no âmbito da rede de arbitragem de consumo e, na medida do possível, de acordo com as orientações transmitidas pela CMVM relativamente às atividades de intermediação financeira e de gestão de ativos.

#### **Cláusula 6.ª**

##### **(Designação de árbitros)**

1. No âmbito da designação do árbitro para a constituição de um Tribunal Arbitral para resolução de litígios em matérias relacionadas com atividades de intermediação financeira ou de gestão de ativos, os CACC dão preferência, de entre os árbitros inscritos na bolsa publicitada pela Direção-Geral do Consumidor ao abrigo do disposto no artigo 6.º-B da Lei RAL, àqueles cuja experiência profissional resulte assegurada uma maior especialização nesse âmbito.
2. Para efeito do disposto no número anterior, os árbitros devem reunir os seguintes requisitos:
  - a) Possuírem preferencialmente grau académico em Direito, podendo, caso relevante, serem admissíveis graus académicos em Economia, Gestão ou Finanças; e
  - b) Exercerem ou terem exercido funções públicas de magistratura ou ter experiência profissional de reconhecido mérito, com, pelo menos, 5 anos de experiência profissional no exercício de profissão jurídica, consultoria, docência universitária ou desenvolvimento de investigação em matérias relacionadas com o mercado de capitais.

#### **Cláusula 7.ª**

##### **(Troca de informações)**

1. Cada um dos CACC remete informações à CMVM, para conhecimento, sobre:
  - a) O número de litígios que se recusou a tratar e os motivos invocados para tais recusas;


- b) A lista de processos tratados, incluindo a sua data de entrada, a sua classificação por atividade de intermediação financeira ou de gestão de ativos, por assunto e por instituição financeira, a sua data de termo e o tipo de modalidade do seu termo;
  - c) A lista de pedidos de informação, incluindo a sua data de entrada, a sua classificação por atividade de intermediação financeira ou de gestão de ativos, por assunto e a sua data de resposta; e
  - d) As qualificações, os conhecimentos e a formação ministrada às pessoas singulares responsáveis pela prestação de informação e pelos procedimentos de RAL.
2. O tipo de informação a remeter à CMVM pelos CACC, nos termos do número anterior, a qual terá periodicidade anual, poderá ter de ser ajustada às possibilidades de reporte estatístico da Plataforma RAL +, sendo o seu envio efetuado até 31 de março do ano seguinte ao qual respeita, expurgada de conteúdos reservados, nomeadamente referentes a dados pessoais.
3. Cada um dos CACC dá conhecimento à CMVM sobre:
- a) A eventual fixação de taxas a suportar pelos consumidores, bem como qualquer alteração das mesmas; e
  - b) Os resultados de avaliações efetuadas ao desempenho dos CACC, caso existam.
4. A CMVM informa os CACC sobre a lista de instituições financeiras que formalizaram com a CMVM o compromisso referido na Cláusula 4.<sup>a</sup>, ou sempre que a referida lista sofra qualquer alteração.

#### **Cláusula 8.<sup>a</sup>**

##### **(Divulgação de informação)**

1. A CMVM e os CACC assumem o compromisso de:
  - a) Proceder à divulgação de informação, de forma acessível aos consumidores, nomeadamente nos seus sítios Web, sobre a possibilidade de recurso a mecanismos de RAL; e



- 
- 
- b) Publicitar a celebração do Protocolo através dos canais de comunicação existentes, incluindo através dos respetivos sítios Web.
  2. A CMVM informa os CACC sobre:
    - a) As suas iniciativas de comunicação ao público que promovam a utilização de mecanismos de RAL pelos consumidores que assumam a qualidade de investidores não profissionais;
    - e
    - b) As orientações divulgadas ao mercado, em matérias relacionadas com as atividades de intermediação financeira e de gestão de ativos.
  3. Os CACC informam a CMVM sobre as suas iniciativas de comunicação que promovam a utilização de mecanismos de RAL junto de consumidores.

#### **Cláusula 9.ª**

##### **(Comunicações)**

Os CACC dão o seu acordo para que as comunicações dirigidas pela CMVM aos mesmos sejam dirigidas, apenas, a um único interlocutor que represente todos os CACC subscritores do presente Protocolo.

#### **Cláusula 10.ª**

##### **(Financiamento e avaliação do Protocolo)**

1. No final de 2024, a CMVM e os CACC procedem a uma avaliação conjunta da sua execução.
2. No final de 2024, a CMVM e os CACC avaliam a atividade desenvolvida no âmbito do n.º 2 da Cláusula 4.ª, tendo nomeadamente em consideração o número dos litígios tratados e respetiva complexidade.
3. Tendo em conta o resultado da avaliação efetuada nos termos do número anterior, os CACC identificam eventuais necessidades de financiamento, bem como formas legalmente admissíveis de serem concedidos apoios financeiros relativamente à resolução de litígios abrangidos pelo âmbito do presente Protocolo, considerando as características de

*[Handwritten signatures and initials in the top right corner]*

funcionamento da rede de arbitragem de consumo para os respetivos consumidores (designadamente a celeridade, eficácia, gratuidade e proximidade).

**Cláusula 11.ª**

**(Vigência)**

1. O presente Protocolo vigora pelo período de 1 (um) ano contado a partir da data da sua assinatura, sendo renovado por períodos anuais iguais, salvo denúncia exercida por qualquer uma das partes nos termos dos números 3 e 4.
2. Sem prejuízo do número anterior, a submissão de litígios aos CACC nos termos da Cláusula 4.ª apenas poderá ocorrer após a data em que for disponibilizado aos CACC um primeiro conteúdo formativo, conforme previsto no n.º 1 da Cláusula 3.ª.
3. Qualquer Centro de Arbitragem poderá denunciar o presente Protocolo mediante o envio de comunicação escrita à CMVM, remetida até 60 (sessenta) dias antes do termo de vigência em curso, dando a CMVM conhecimento do facto aos restantes CACC signatários.
4. A CMVM poderá denunciar o presente Protocolo, mediante comunicação escrita a cada um dos CACC, remetida até 60 (sessenta) dias antes do termo de vigência em curso.

Lisboa, em 13 de novembro de 2023.

**Pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários**

Dr. Luís Laginha de Sousa (*Presidente do Conselho de Administração*)

*[Handwritten signature of Dr. Luís Laginha de Sousa]*

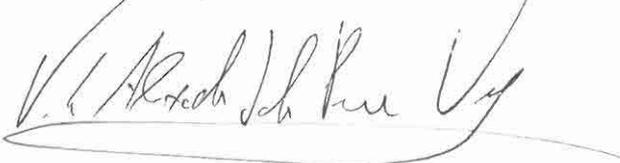
**Pelo Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra ("CACRC")**

Dr. Victoriano Nazareth (*Presidente do Conselho de Administração*)

*[Handwritten signature of Dr. Victoriano Nazareth]*

**Pelo Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ("CACCL")**

Dr. Vítor Vicente (*Presidente do Conselho de Administração*)



**Pelo Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa ("TRIAVE")**

Dr. Domingos Bragança (*Presidente do Conselho de Administração*), representado pelo Dr. Pedro Pires de Sousa



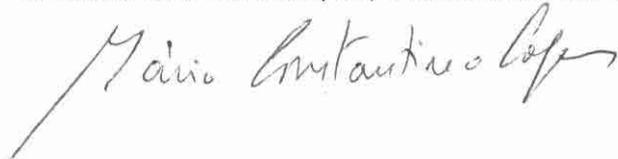
**Pelo Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto ("CICAP")**

Eng. Holden Rubens Amaro do Carmo Carvalho (*Administrador*)



**Pelo Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) ("CIAB")**

Dr. Mário Constantino Lopes (*Presidente da Administração*)



**Pelo Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve ("CIMAAL")**

Dr. Miguel Sengo da Costa (*Diretor Executivo*)



**Pelo Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo ("CNIACC")**

Dr. Fernando Viana (*Presidente da Direção*)



**PROTOCOLO SOBRE MECANISMOS DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS**

Entre a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, para este efeito representada pelo Presidente do Conselho de Administração, Dr. Luís Laginha de Sousa, e

- Banco ActivoBank, S.A., para este efeito representado pelo Presidente do Conselho de Administração, Dr. Miguel Maya;
- Banco Atlântico Europa, S.A., para este efeito representado pelo Presidente da Comissão Executiva, Dr. Diogo Cunha, e pelo Diretor do Departamento de Mercado de Capitais, Dr. Bernardo Godinho;
- Banco BIC Português, S.A., para este efeito representado pelo Presidente da Comissão Executiva, Dr. José António de Azevedo Pereira;
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. - Sucursal em Portugal, para este efeito representado pelo Gerente, Dr. Luís Castro e Almeida;
- Banco BPI, S.A., para este efeito representado pelo Responsável de *Compliance*, Dr. André Prazeres Henriques;
- Banco Comercial Português, S.A., para este efeito representado pelo Presidente da Comissão Executiva, Dr. Miguel Maya;
- Banco de Investimento Global, S.A., para este efeito representado pelo Presidente da Comissão Executiva, Dr. Mário Bolota;
- Banco Invest, S.A., para este efeito representado pela Administradora, Dra. Marília Cabral;
- Banco L.J. Carregosa, S.A., para este efeito representado pela Presidente do Conselho de Administração, Dra. Maria Cândida Rocha e Silva;
- Banco Português de Gestão, S.A., para este efeito representado pelo Presidente da Comissão Executiva, Dr. Carlos Pais Jorge;



- Banco Santander Totta, S.A., para este efeito representado pelo Presidente da Comissão Executiva, Dr. Pedro Castro e Almeida;
- Bankinter, S.A. - Sucursal em Portugal, para este efeito representado pela Diretora de Marketing e Serviço de Atenção ao Cliente, Dra. Lubélia Machado;
- BEST - Banco Electrónico de Serviço Total, S.A., para este efeito representado pelo Presidente da Comissão Executiva, Dr. Nuno Rocha;
- Caixa - Banco de Investimento, S.A., para este efeito representado pelo Presidente da Comissão Executiva, Dr. Jorge Freire Cardoso;
- Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL, para este efeito representada pelo Presidente do Conselho de Administração Executivo, Eng. Licínio Pina;
- Caixa Geral de Depósitos, S.A., para este efeito representada pela Administradora Executiva, Eng.ª Madalena Talone;
- Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Económica Bancária, S.A., para este efeito representada pelo Presidente da Comissão Executiva, Dr. Pedro Leitão;
- Credit Suisse (Luxembourg) S.A. - Sucursal em Portugal, para este efeito representado pelo Gerente, Dr. Carlos Santos Lima;
- Deutsche Bank Aktiengesellschaft - Sucursal em Portugal para este efeito representado pelo Gerente, Dr. Rui Carvalho;
- ITAÚ BBA EUROPE, S.A., para este efeito representado pela Administradora, Dra. Teresa Negreiros;
- Novo Banco, S.A., para este efeito representado pela Administradora, Dra. Luísa Soares da Silva;
- Novo Banco dos Açores, S.A., para este efeito representado pela Administradora do Novo Banco, S.A., Dra. Luísa Soares da Silva;



Considerando que:

*f)* Os mecanismos de resolução alternativa de litígios (RAL) têm como objetivo a resolução de conflitos de forma mais acessível, rápida, simples e, tendencialmente, pouco dispendiosa, comparativamente com o recurso aos meios judiciais, tendo em conta que num processo de mediação, em regra, o mediador promove a comunicação entre as partes em litígio, podendo negociar as questões que as opõem e alcançar um acordo mutuamente aceitável, mediante o pagamento de um reduzido valor pelas partes, enquanto num processo de arbitragem, as partes acordam que um terceiro (o árbitro) tome uma decisão vinculativa sobre o conflito em apreço.

*g)* Se pretende dinamizar e promover o recurso efetivo a mecanismos de RAL sempre que tal seja solicitado por um consumidor que assuma a qualidade de investidor não profissional, nomeadamente para conflitos de valor superior aos conflitos de pequenos montantes que atualmente podem ser sujeitos a mecanismos de RAL em virtude da mera manifestação de vontade dos consumidores.

*h)* O recurso efetivo a mecanismos de RAL poderá contribuir para o aumento da qualidade dos serviços prestados pelas instituições financeiras, retirando estas últimas também vantagens e benefícios, nomeadamente a nível reputacional, contribuindo para o reforço da confiança dos investidores nos mercados, assim como para a proteção dos investidores.

*i)* A dinamização do recurso a mecanismos de RAL é um dos temas a que é dada relevância no âmbito europeu, encontrando-se acautelado, nomeadamente, no artigo 75.º da Diretiva 2014/65/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, relativa aos mercados de instrumentos financeiros, que os Estados-Membros asseguram que todas as empresas de investimento, na aceção da referida Diretiva, adiram a um ou mais organismos que aplicam os procedimentos de queixa e de recurso destinados à resolução extrajudicial dos litígios de consumidores respeitantes à prestação de serviços de investimento e de serviços auxiliares.

É acordado entre a CMVM e cada uma das instituições signatárias, o seguinte:

**a)** A Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (“CMVM”) tem como missão supervisionar e regular os mercados de instrumentos financeiros, assim como os agentes que neles atuam, promovendo a proteção dos investidores, conforme dispõem os seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 5/2015, de 8 de janeiro, e o Código dos Valores Mobiliários, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 486/99, de 13 de novembro.

**b)** A CMVM gere um sistema de tratamento de reclamações de investidores não profissionais relativamente a serviços prestados por entidades sujeitas à sua supervisão, através do qual, em caso de discordância e/ou litígio, depois da apresentação de uma reclamação à sua instituição financeira, os investidores podem solicitar a análise da CMVM relativamente à situação em concreto, nos termos definidos no Regulamento da CMVM n.º 2/2016, de 18 de julho.

**c)** Se tem vindo a verificar que, durante o processo de tratamento das reclamações, existem situações em que as pretensões dos reclamantes escapam às atribuições legalmente cometidas à CMVM, procurando os reclamantes, por vezes, a CMVM para obtenção de ressarcimento ou compensação por eventuais danos que entendem ter ocorrido em virtude de uma determinada atuação das instituições financeiras, ou para que a CMVM declare o desvalor de um ato jurídico, como por exemplo a anulação ou nulidade de um determinado contrato ou operação.

**d)** A CMVM, no âmbito do processo de tratamento de reclamações, procura aferir do cumprimento das normas aplicáveis no caso concreto, resultando a sua análise na emissão de uma conclusão quanto à demonstração do cumprimento dos deveres por parte da entidade supervisionada, no âmbito da qual apenas pode ser recomendado que esta atenda à pretensão do reclamante quando se verifica um incumprimento do normativo aplicável, sem prejuízo de a situação em apreço poder dar origem a uma ação de supervisão com eventuais consequências no plano contraordenacional.

**e)** Não obstante as entidades reclamadas genericamente atenderem às pretensões dos seus clientes reclamantes sempre que a CMVM considera que lhes assiste razão, se afigura de grande relevância que, sempre que tal não suceda, os consumidores que assumam a qualidade de investidores não profissionais possam dispor de mecanismos alternativos de resolução de litígios simples, expeditos, céleres e com custos acessíveis, encontrando-se devidamente conscientes dessa possibilidade como uma alternativa aos meios judiciais.

- iii. De outro diploma legal que especificamente o preveja.
- b) “*Montante em litígio*”, o montante objeto de pretensão de devolução ou ressarcimento por parte do consumidor que assuma a qualidade de investidor não profissional, até ao limite referido no n.º 2 da Cláusula 1.ª;
- c) “*Consumidor*”, uma pessoa singular quando atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.

### Cláusula 3.ª

#### (Sujeição a mecanismos de RAL)

1. Para efeito da eventual solicitação de recurso a mecanismos de RAL, por parte dos clientes, que sejam consumidores que assumam a qualidade de investidores não profissionais, cada instituição signatária compromete-se a:
  - a) Aderir a pelo menos uma entidade que disponibilize mecanismos de RAL, incluindo de mediação e arbitragem, cuja competência territorial abranja todo o território nacional; e/ou
  - b) Utilizar a rede de arbitragem de consumo, constituída por Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, nos termos do artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que, em conjunto, asseguram a cobertura de todo o território nacional.
2. No caso de as instituições financeiras optarem por realizar a adesão prevista na alínea a) do número anterior, e com exceção dos casos em que a entidade que disponibilize mecanismos de RAL já conste da lista referida no n.º 1 da Cláusula 4.ª, as instituições financeiras devem ter em consideração os seguintes critérios para efeito da seleção da entidade:
  - a) Assegura procedimentos céleres;
  - b) Dispõe de árbitros que possuem formação e conhecimentos adequados em matérias relacionadas com atividades de intermediação financeira e que reúnem os seguintes requisitos:

**Cláusula 1.ª**

**(Objeto e âmbito)**

1. O presente Protocolo formaliza o entendimento entre a CMVM e as instituições signatárias, que prestam serviços de intermediação financeira, tendo em vista assegurar que as instituições signatárias aceitam o recurso a mecanismos de RAL, caso a pretensão do cliente consumidor, que assuma a qualidade de investidor não profissional, não tenha sido integralmente atendida em sede de reclamação prévia apresentada pelo mesmo junto da instituição signatária e da CMVM.
2. O presente Protocolo aplica-se à resolução de conflitos com recurso a mecanismos de RAL, sempre que o litígio em apreço diga respeito a atividades de intermediação financeira, conforme definidas no artigo 289.º do Código dos Valores Mobiliários, e o montante em litígio não ultrapasse os 15.000€ (quinze mil euros).
3. O presente Protocolo aplica-se sem prejuízo da possibilidade de recurso a outras eventuais alternativas de resolução de conflitos que se encontrem à disposição dos consumidores que assumam a qualidade de investidores não profissionais, decorram estas de disposições legais ou de contratação entre as partes.

**Cláusula 2.ª**

**(Definições)**

Para efeitos deste Protocolo, entende-se por:

- a) *“Mecanismos de resolução alternativa de litígios”* ou *“mecanismos de RAL”*, quaisquer meios de resolução de conflitos criados e em funcionamento ao abrigo:
  - i. Da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril, que reúne os princípios basilares que devem reger os sistemas públicos e privados de mediação;
  - ii. Da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que estabelece os princípios e as regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo e o enquadramento jurídico das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo em Portugal que funcionam em rede; ou

mecanismos de RAL, para efeitos de eventual adesão por parte das instituições signatárias do presente Protocolo, nos termos da alínea a) do n.º 1 da Cláusula 3.ª.

2. Qualquer instituição signatária pode, em qualquer momento, propor que outras entidades que disponibilizem mecanismos de RAL sejam adicionadas à lista de entidades elencadas na **Parte A do Anexo I**, devendo para o efeito notificar a CMVM, com identificação da entidade ou entidades em causa e respetivas informações que demonstrem o preenchimento dos requisitos definidos no n.º 2 da Cláusula 3.ª.
3. Nos casos previstos no número anterior, a CMVM notifica as restantes instituições signatárias da identificação da entidade ou entidades de RAL propostas e respetivas informações comprovativas, para efeitos de eventual dedução de oposição, no prazo de 30 (trinta) dias.
4. Findo o prazo previsto no número anterior, sem que nenhuma instituição signatária deduza oposição, a entidade proposta nos termos do número 2 será adicionada à lista elencada na **Parte A do Anexo I**, e comunicada a todas as instituições signatárias, para efeito de eventual adesão, nos termos da alínea a) do n.º 1 da Cláusula 3.ª, por parte das instituições signatárias que entenderem fazê-lo.
5. No caso de uma instituição signatária deduzir oposição, manifestando os respetivos motivos, a entidade proposta nos termos do número 2 não será adicionada à lista elencada na **Parte A do Anexo I**.
6. A rede de arbitragem de consumo constituída por Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, prevista na alínea b) do n.º 1 da Cláusula 3.ª, encontra-se identificada na **Parte B do Anexo I**, constando as condições asseguradas pelos Centros, incluindo os critérios de designação dos árbitros, de compromisso celebrado entre a CMVM e os referidos Centros, conforme **Anexo II** do presente protocolo.
7. A CMVM informará as instituições signatárias sobre a lista de entidades com as quais venha a celebrar acordos com condições específicas e que confirmaram cumprir os critérios elencados no n.º 2 da Cláusula 3.ª, para efeito da respetiva inclusão na lista elencada na **Parte A do Anexo I**, bem como sempre que se verificar alguma atualização das mesmas.

- i. Possuem grau académico em Direito, podendo, caso relevante, serem admissíveis graus académicos em Economia, Gestão ou Finanças, e preferencialmente mestrado ou pós-graduação na área dos instrumentos financeiros; e
  - ii. Exercem ou exerceram funções públicas de magistratura ou têm experiência profissional de reconhecido mérito, com, pelo menos, 5 anos de experiência profissional em matérias relacionadas com o mercado de capitais, seja no exercício de profissão jurídica, consultoria, docência universitária ou desenvolvimento de investigação.
- c) Cobra custos reduzidos aos intervenientes, objeto de divulgação nos respetivos regulamentos, devendo os custos ser tendencialmente inexistentes para os investidores não profissionais caso a decisão final em resultado do procedimento de arbitragem seja favorável a estes investidores;
- d) Dispõe dos meios adequados para assegurar a prestação de apoio técnico e a especialização dos árbitros;
- e) Assegura níveis de qualidade de serviço elevados, devendo os resultados de avaliações, caso existam, serem disponibilizados para conhecimento da instituição signatária, que dará conhecimento dos mesmos à CMVM.
3. As convenções de arbitragem devem expressamente prever que a sentença arbitral é suscetível de recurso se o valor do litígio for superior ao da alçada do tribunal judicial de primeira instância.

#### Cláusula 4.ª

##### (Entidades que disponibilizem mecanismos de RAL)

1. Sem prejuízo de as instituições signatárias poderem aderir à(s) entidade(s) que escolherem nos termos do n.º 2 da Cláusula 3.ª, na **Parte A do Anexo I** ao presente Protocolo consta uma lista de entidade(s), indicada(s) pela CMVM nos termos do número 7 ou integrada(s) nos termos do procedimento previsto nos números 2 a 4 seguintes, que disponibilizam

2. Após a adesão ao presente Protocolo, cada instituição signatária deverá prestar informação individualizada sobre a possibilidade de recurso a mecanismos de RAL resultante do mesmo, através de:
  - a) Canais eletrónicos, nomeadamente em app ou sítio Web ou através de "push notification"; ou
  - b) Mensagem a inserir em extrato de instrumentos financeiros.
3. A CMVM divulga no seu sítio Web o presente Protocolo, incluindo as **Partes A e B do Anexo I** devidamente atualizadas, a lista de entidades a que cada instituição signatária aderiu, identificando também os casos em que as instituições signatárias decidiram utilizar a rede de arbitragem de consumo, nos termos da alínea b) do n.º 1 da Cláusula 3.ª, bem como outra informação adicional sobre a possibilidade de os consumidores que assumam a qualidade de investidores não profissionais solicitarem junto das instituições signatárias o recurso a mecanismos de RAL nos termos do presente Protocolo.

#### Cláusula 7.ª

##### (Monitorização e avaliação)

1. Cada instituição signatária compromete-se a informar a CMVM sobre as entidades que disponibilizam mecanismos de RAL a que tenha voluntariamente aderido e/ou sobre utilização da rede de arbitragem de consumo, respetivamente nos termos da alínea a) e da alínea b) do n.º 1 da Cláusula 3.ª, no prazo de 3 (três) meses após a data da celebração do presente Protocolo, bem como sobre as medidas adotadas para divulgação dessa informação junto dos consumidores que assumam a qualidade de investidores não profissionais.
2. Caso uma instituição signatária venha a aderir a novas entidades que disponibilizam mecanismos de RAL, ou ponha termo a uma adesão anteriormente efetuada, informa a CMVM no prazo de 1 (um) mês.
3. A CMVM e as instituições signatárias avaliam anualmente o impacto do presente Protocolo, nomeadamente no que diz respeito ao valor definido como montante máximo em litígio,

8. À data de celebração do presente Protocolo, a **Parte A do Anexo I** ao mesmo não contém ainda qualquer menção a entidades que disponibilizam mecanismos de RAL.

**Cláusula 5.ª**

**(Conteúdos formativos)**

1. A CMVM disponibilizará conteúdos formativos em matérias específicas no âmbito das atividades de intermediação financeira, com a eventual colaboração de entidades credíveis, designadamente sobre temas de maior incidência dos processos de arbitragem e de alterações regulatórias relevantes, às entidades de RAL elencadas em **Anexo I** ao presente Protocolo, sempre que se revelar necessário.
2. Os conteúdos formativos a disponibilizar pela CMVM neste âmbito não configurarão nenhum tipo de formação, apoio técnico ou emissão de opiniões relativamente a casos concretos submetidos a entidades de RAL, independentemente da fase processual em que estes se encontrem.

**Cláusula 6.ª**

**(Divulgação de informação)**

1. As instituições signatárias do presente Protocolo assumem o compromisso de proceder à divulgação de informação referente ao Protocolo, prevista no número 2, de forma acessível aos seus clientes consumidores que assumam a qualidade de investidores não profissionais, nomeadamente nos seus sítios Web, assim como em comunicações individualizadas enviadas aos seus clientes, relacionadas com as respostas a reclamações, sobre a possibilidade de recurso a mecanismos de RAL resultante do presente Protocolo, procedendo à identificação das entidades às quais os seus clientes consumidores que assumam a qualidade de investidores não profissionais podem recorrer ou disponibilizando informação sobre como aceder a essa informação.

*[Handwritten notes and signatures in blue ink, including symbols like 'X', 'd', 'B', 'H', 'M', 'A', 'S', 'P', 'W', 'P', 'A', 'S', 'H', 'M', 'A', 'S', 'P', 'W', 'P', 'A', 'S']*

estabelecido no n.º 2 da Cláusula 1.ª, ou ao valor relevante para efeitos de recorribilidade da decisão arbitral, conforme consta do n.º 3 da Cláusula 3.ª.

**Cláusula 8.ª**  
**(Adesão posterior)**

Qualquer instituição não signatária do presente Protocolo poderá, durante a vigência do mesmo, solicitar a sua adesão ao mesmo, devendo para tal endereçar a respetiva solicitação à CMVM.

**Cláusula 9.ª**  
**(Vigência)**

1. O presente Protocolo produz efeitos entre 13 de novembro de 2023 e 13 de novembro de 2024, sendo renovado por períodos anuais iguais, salvo denúncia exercida por qualquer uma das partes nos termos dos números seguintes.
2. Qualquer das instituições signatárias poderá denunciar o presente Protocolo mediante o envio de comunicação escrita à CMVM, remetida até 60 (sessenta) dias antes do termo de vigência em curso.
3. A CMVM poderá denunciar o presente Protocolo, mediante comunicação escrita a cada uma das instituições à data signatárias, remetida até 60 (sessenta) dias antes do termo de vigência em curso.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'J', 'J', 'H', 'S']*

Lisboa, em 13 de novembro de 2023.

**Pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários**

Dr. Luís Laginha de Sousa (*Presidente do Conselho de Administração*)

*[Handwritten signature of Dr. Luís Laginha de Sousa]*

**Pelo Banco ActivoBank, S.A.**

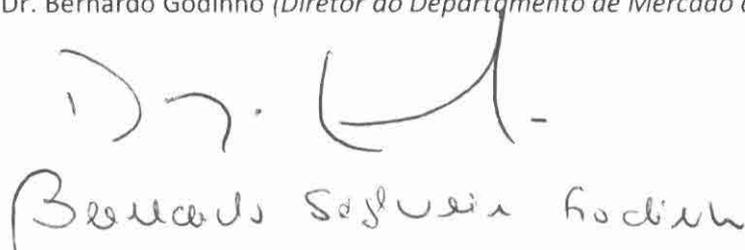
Dr. Miguel Maya (*Presidente do Conselho de Administração*)



**Pelo Banco Atlântico Europa, S.A.**

Dr. Diogo Cunha (*Presidente da Comissão Executiva*)

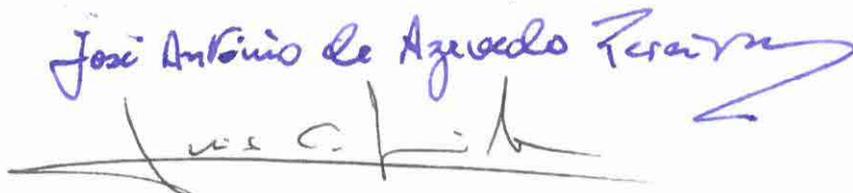
Dr. Bernardo Godinho (*Diretor do Departamento de Mercado de Capitais*)



Bernardo Godinho

**Pelo Banco BIC Português, S.A.**

Dr. José António de Azevedo Pereira (*Presidente da Comissão Executiva*)



**Pelo Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. - Sucursal em Portugal**

Dr. Luís Castro e Almeida (*Gerente*)

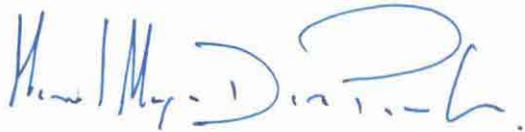
**Pelo Banco BPI, S.A.**

Dr. André Prazeres Henriques (*Responsável de Compliance*)



**Pelo Banco Comercial Português, S.A.**

Dr. Miguel Maya (*Presidente da Comissão Executiva*)



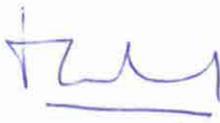
**Pelo Banco de Investimento Global, S.A.**

Dr. Mário Bolota (*Presidente da Comissão Executiva*)



**Pelo Banco Invest, S.A.**

Dra. Marília Cabral (*Administradora*)



**Pelo Banco L.J. Carregosa, S.A.**

Dra. Maria Cândida Rocha e Silva (*Presidente do Conselho de Administração*)



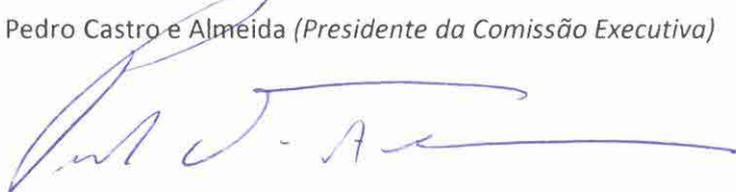
**Pelo Banco Português de Gestão, S.A.**

Dr. Carlos Pais Jorge (*Presidente da Comissão Executiva*)



**Pelo Banco Santander Totta, S.A.**

Dr. Pedro Castro e Almeida (*Presidente da Comissão Executiva*)



**Pelo Bankinter, S.A. - Sucursal em Portugal**

Dra. Lubélia Machado (*Diretora de Marketing e Serviço de Atenção ao Cliente*)



**Pelo BEST - Banco Electrónico de Serviço Total, S.A.**

Dr. Nuno Rocha (*Presidente da Comissão Executiva*)



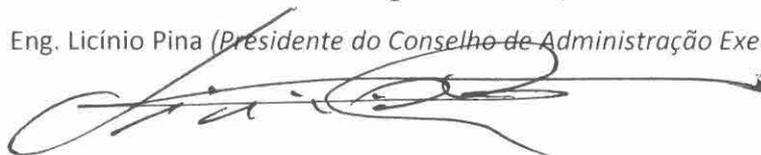
**Pelo Caixa - Banco de Investimento, S.A.**

Dr. Jorge Freire Cardoso (*Presidente da Comissão Executiva*)



**Pela Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL**

Eng. Licínio Pina (*Presidente do Conselho de Administração Executivo*)



**Pela Caixa Geral de Depósitos, S.A.**

Eng.ª Madalena Talone (*Administradora Executiva*)



**Pela Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Económica Bancária, S.A.**

Dr. Pedro Leitão (*Presidente da Comissão Executiva*)



**Pelo Credit Suisse (Luxembourg) S.A. - Sucursal em Portugal**

Dr. Carlos Santos Lima (*Gerente*)



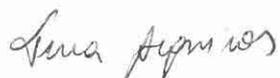
**Pelo Deutsche Bank Aktiengesellschaft - Sucursal em Portugal**

Dr. Rui Carvalho (*Gerente*)



**Pelo ITAÚ BBA EUROPE, S.A.**

Dra. Teresa Negreiros (*Administradora*)



**Pelo Novo Banco, S.A.**

Dra. Luísa Soares da Silva (*Administradora*)



**Pelo Novo Banco dos Açores, S.A.**

Dra. Luísa Soares da Silva (*Administradora do Novo Banco, S.A.*)



**Anexo I**

**PARTE A**

Lista de entidades a que se refere o n.º 1 da Cláusula 4.ª

*[Lista em branco]*

**PARTE B**

Lista de entidades a que se refere o n.º 6 da Cláusula 4.ª

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra ("CACRC")
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ("CACCL")
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa ("TRIAVE")
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto ("CICAP")
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) ("CIAB")
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve ("CIMAAL")
- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo ("CNIACC")

**Anexo II**

Protocolo celebrado entre a CMVM e as entidades a que se refere o n.º 6 da Cláusula 4.ª