

**BBVA**

Creando Oportunidades

# Política Geral de Conduta com o Cliente e Governo de Produto

Grupo BBVA

Aprovado pelo Conselho de Administração do BBVA no dia 9 de fevereiro de 2022 Fevereiro 2022

# Política Geral de Conduta com o Cliente e Governo de Produto

## Índice

1. Introdução .....	3
2. Objeto e âmbito de aplicação .....	4
Objeto .....	4
Âmbito de aplicação .....	4
3. Princípios gerais .....	5
4. Disposições em matéria de conduta com o cliente .....	6
5. Disposições relativas ao governo de produto .....	16
6. Modelo de governo e supervisão da Política .....	17
Glossário .....	18

## 1. Introdução

- 1.1. O Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. é a casa-mãe de um grupo financeiro internacional, constituído por sociedades juridicamente autónomas e sucursais, que se dedicam principalmente ao exercício da atividade bancária, e de outras relacionadas direta ou indiretamente com esta (doravante, o "Grupo BBVA" ou o "Grupo").
- 1.2. O Grupo BBVA coloca os clientes no centro da sua atividade, com o objetivo de estabelecer relações duradouras, fundadas na confiança mútua e na criação de valor, de acordo com o previsto no Código de Conduta do Grupo BBVA. O cliente é o primeiro.
- 1.3. Com base no ponto anterior, os valores e prioridades estratégicas do Grupo BBVA, bem como os princípios gerais que inspiram as normas internacionais em matéria de proteção do cliente, a presente Política Geral de Conduta com o Cliente e Governo de Produto (doravante, a "**Política**") abrange os princípios e disposições que o Grupo BBVA terá em conta para satisfazer adequadamente os interesses dos clientes durante a oferta, o fornecimento e, quando apropriado, na recomendação de produtos e serviços, bem como na gestão de veículos de investimento coletivo.
- 1.4. Esta Política visa dotar o Grupo BBVA de um quadro de referência único na área da conduta com os clientes, em resposta a um contexto de crescente exigência regulatória e foco na supervisão crescente, à determinação da sustentabilidade, ao crescimento em clientes e à preocupação com a saúde financeira entre as prioridades estratégicas do Grupo BBVA.
- 1.5. Assim, o Conselho de Administração aprova a Política, que abrange e atualiza a Política de Governo de Produto, a Política Global de Serviços e Atividades de Investimento e a Política Corporativa de Riscos para Atividades de Gestão de Património de Terceiros vigentes até a data, reforçando os princípios gerais e harmonizando as suas disposições em uma única política geral, a partir da qual se desenvolve a Regulamentação Interna, tendo em consideração a legislação local ou setorial vigente e as atividades e serviços prestados em cada jurisdição.
- 1.6. Por outro lado, a revisão das políticas até agora em vigor e a sua consolidação num único quadro visa aprofundar o alinhamento com a normativa e os critérios dos supervisores aplicáveis aos serviços que o Grupo BBVA presta aos clientes, entre os quais, de referir, a nível europeu, a Diretiva 2014/65/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, relativa aos Mercados de Instrumentos Financeiros ("MiFID II"), e a Diretiva 2016/97/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de janeiro de 2016, sobre a Distribuição de Seguros, com as respetivas diretivas delegadas e/ou regulamentos de desenvolvimento a nível europeu e transposições para a ordem jurídica espanhola; bem como as Diretrizes da Autoridade Bancária Europeia sobre Orientações relativas aos Procedimentos de Governo e Monitorização de Produtos Bancários de Retalho (EBA/GL/2015/18), sobre o Governance Interno (EBA/GL/2017/11) e sobre a Concessão e a Monitorização de Empréstimos (EBA/GL/2020/06), adotadas como próprias pelo Banco da Espanha.
- 1.7. Desta forma esta Política servirá de base para a implementação adequada do tratamento dos

clientes, bem como para a sua monitorização e respetivo cumprimento, de tal forma que o Grupo conte com sólidos princípios em matéria de tratamento dos clientes que lhes permitam manter e reforçar a sua confiança no Grupo BBVA.

## 2. Objeto e âmbito de aplicação

### Objeto

- 2.1. A Política define e estabelece os princípios e disposições a ter em consideração para responder adequadamente aos interesses dos clientes quando lhes sejam prestados serviços, lhes sejam oferecidos ou recomendados produtos, através de qualquer um dos canais de distribuição e tendo ainda em consideração o ciclo de vida do produto ou do serviço.

### Âmbito de aplicação

- 2.2. Esta Política será aplicável ao Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. e às entidades que integram o Grupo BBVA para efeitos de consolidação prudencial e sobre as quais o Banco detém o controlo de gestão, quando tais entidades fabricam ou distribuem produtos a clientes, prestam-lhes serviços ou gerem veículos de investimento coletivo.

Para estes fins entende-se por:

- **Produtor:** a entidade ou unidade que cria, desenvolve, emite ou projeta produtos, ou assessora empresas emitentes no lançamento de novos produtos.
- **Distribuidor:** a entidade ou unidade que presta serviços a clientes ou oferece, recomenda ou vende produtos, através de quaisquer serviços e canais (BBVA ou entidades terceiras), seja por iniciativa do cliente ou da entidade.
- **Produtos:** quaisquer produtos que o BBVA fabrica ou distribui aos clientes. Isto inclui, entre outros, produtos bancários, de investimento, de cobertura e de seguros.
- **Serviços:** os serviços de investimento, banca e seguros que o BBVA oferece aos seus clientes.
- **Gestão de veículos de investimento coletivo:** inclui organismos de investimento coletivo, planos e fundos de pensão, entidades de capital de risco, trusts e outros veículos similares.

- 2.3. Doravante, as entidades sujeitas ao escopo de aplicação desta Política serão referidas com o termo **"BBVA"** ou o **"Banco"**.

- 2.4. Os princípios e disposições contidos na Política serão aplicados em função do produto ou do serviço em questão, conforme previsto na regulamentação local ou setorial aplicável em cada caso, e de acordo com o âmbito de aplicação, de exceções ou de isenções previstas na própria legislação. Consequentemente, aquelas entidades às quais seja aplicável uma regulamentação específica sobre proteção do cliente, ou relacionada com um tipo específico de produto ou de cliente, desenvolverão os princípios e disposições incluídos nesta Política, através da Regulamentação Interna correspondente, ajustando-os, conforme apropriado, à legislação local ou setorial aplicável, bem como às particularidades das atividades e serviços prestados em cada

jurisdição.

- 2.5. As referidas entidades respeitarão, em qualquer caso, as regulamentações locais ou setoriais aplicáveis, devendo adaptar (ou não aplicar, caso tal adaptação não seja juridicamente viável) a Política, conforme o caso, às referidas regulamentações.
- 2.6. Da mesma forma, aplicarão os princípios e disposições da Política de forma adequada e proporcional, tendo em consideração as características dos clientes, a natureza, os riscos e complexidade dos serviços e produtos, bem como a natureza, a escala e a complexidade das atividades que o BBVA desenvolve, conforme o caso, como fabricante ou distribuidor, incluindo as fases iniciais de desenvolvimento ou pilotos de produtos ou serviços.
- 2.7. O BBVA levará os princípios gerais desta Política ao conhecimento daquelas pessoas ou entidades que, embora não pertençam ao Grupo BBVA, permaneçam vinculadas, comercial ou profissionalmente, com o BBVA para o desenvolvimento de atividades ou de prestação de serviços relacionados com o âmbito de aplicação desta Política, e solicitarão a sua adequação à mesma. Para estes efeitos, será considerada a *Política de Outsourcing de Funções ou Serviços do BBVA*.

### 3. Princípios gerais

- 3.1. O BBVA desenvolve a sua atividade baseando-se em princípios de:
  - Integridade.
  - Prudência na gestão dos riscos.
  - Transparência.
  - Consecução de um negócio rentável e sustentável a longo prazo.
  - Cumprimento da legislação aplicável em cada momento.
- 3.2. Adicionalmente, no âmbito da aplicação desta Política, o BBVA baseia o seu relacionamento com os clientes nos seguintes princípios:
  - Oferta adequada e responsável de produtos e serviços.
  - Transparência na publicidade e nas informações fornecidas aos clientes sobre produtos e serviços.
  - Gestão de potenciais situações de conflito de interesses que sejam identificadas e que possam prejudicar os interesses dos clientes.
  - Inclusão financeira e acessibilidade dos clientes aos produtos e serviços oferecidos pelo BBVA, considerando as suas circunstâncias pessoais e evitando qualquer discriminação injustificada.
  - Atenção e resolução ágil e diligente de dúvidas, queixas ou reclamações de clientes.
  - Formação adequada do pessoal envolvido na produção e distribuição de produtos e na prestação de serviços aos clientes.
- 3.3. Estes princípios inspirarão o desenho das soluções que são colocadas nas mãos dos clientes, bem como o Regulamento Interno e os processos comerciais; e serão observados, conforme o caso, ao longo do ciclo de vida do produto ou serviço e nos diferentes canais de distribuição
- 3.4. Para isso, os princípios são especificados, por sua vez, nas disposições que constam das duas seções seguintes desta Política, e que se referem a:

- Disposições relativas em matéria de conduta com o cliente, que estabelecem as diretrizes de atuação a serem observadas para com os clientes, e que se classificam como disposições aplicáveis em geral a todos os produtos ou serviços oferecidos ou prestados pelo BBVA, e disposições de caráter particular referentes às seguintes atividades ou serviços: financiamento, serviços e atividades de investimento e gestão de organismos de investimento coletivo.
- Disposições em matéria de governo de produto, que estabelecem as medidas a ter em conta para garantir que as disposições de conduta com o cliente são observadas ao longo de todo o ciclo de vida do produto e serviço, desde o momento da sua idealização ou concepção, durante a sua distribuição ou comercialização, e na fase de pós-contratação (acompanhamento e serviço pós-venda).

## 4. Disposições em matéria de conduta com o cliente

### Disposições gerais de conduta com o cliente

- 4.1. **O BBVA identificará o mercado-alvo para os produtos que produz ou distribui, entendido como o tipo ou tipos de clientes cujas características, objetivos e necessidades sejam considerados compatíveis com cada produto; e definirá uma estratégia de distribuição compatível com os mesmos.**
- 4.1.1. O mercado-alvo e os critérios utilizados para a sua definição devem ser pertinentes para cada produto e de acordo com a regulamentação aplicável. Além disso, devem permitir avaliar quais os clientes que fazem parte do mesmo e poder realizar um seguimento após o lançamento do produto.
  - 4.1.2. O BBVA identificará os grupos de clientes cujas características, objetivos e necessidades não sejam compatíveis com o produto (mercado-alvo ou público-alvo negativo) quando apropriado ou necessário de acordo com a complexidade e riscos do produto.
  - 4.1.3. Avaliará os riscos para o mercado-alvo e analisará a sua compatibilidade com o produto levando em consideração, conforme o caso, entre outros, os seguintes fatores:
    - i) A natureza e as características dos produtos, incluindo a complexidade, os riscos e a estrutura de custos e encargos.
    - ii) A tipologia e as características dos clientes.
    - iii) A experiência passada do setor financeiro ao qual pertence o BBVA na produção ou na distribuição de produtos similares.
    - iv) A existência de recomendações de supervisão assumidas pelo BBVA como boas práticas na distribuição de um determinado produto.
  - 4.1.4. Submeterá os produtos que produz aos testes que estimar pertinentes para verificar, nomeadamente, se o produto é compatível com o mercado-alvo definido, realizando, quando necessário, uma análise de cenários.
  - 4.1.5. Decidirá uma estratégia de distribuição compatível com o mercado-alvo definido para o

produto em questão, e para isso indicará quais os canais (por exemplo, presencial, por telefone, etc.) e/ou os serviços (por exemplo, consultoria de investimento, gestão discricionária de carteiras, etc.) que considere adequado para a distribuição do produto no mercado-alvo definido.

- 4.1.6. Com base no serviço prestado e nas informações disponíveis, avaliará se os produtos estão a ser distribuídos no mercado-alvo para ele definido.

#### 4.2. **A publicidade e a informação veiculada ou disponibilizada aos clientes sobre os produtos e os serviços será transparente, clara e responsável**

##### 4.2.1. **Transparência:**

- i) Em geral, será proporcionado ao cliente a informação relevante sobre o produto ou serviço antes da sua contratação, para que o cliente possa conhecer antecipadamente as suas características, funcionamento, custos e/ou riscos, conforme o caso, e assim possa tomar uma decisão informada.

Da mesma forma, após a sua contratação, será proporcionado aos clientes a informação correspondente sobre os produtos e serviços contratados.

Em ambos os casos, será tido em consideração o conteúdo, os prazos e a periodicidade da informação, conforme o caso, estabelecido pela legislação local ou setorial aplicável em função do produto ou serviço em questão e da tipologia ou das características dos clientes a quem se destina, bem como, se for o caso, o previsto nas disposições dos respetivos contratos.

- ii) Os produtos e serviços oferecidos serão claramente identificados e diferenciados, evitando-se o uso de vocabulário ou expressões que possam gerar confusão sobre sua natureza e características ou sobre os riscos associados à sua contratação.
- iii) O conteúdo da informação e publicidade será baseado em critérios objetivos, e refletirá uma imagem fiel das características do produto ou serviço.
- iv) Não se dará destaque aos benefícios potenciais de um produto ou serviço sem indicar também os riscos e/ou custos relevantes de forma clara, imparcial e visível.
- v) A informação será apresentada de forma coerente e atualizada no material informativo ou publicitário disponibilizado aos clientes, bem como nos diferentes meios ou canais através dos quais a referida informação seja proporcionada (incluindo simuladores).
- vi) O conteúdo da informação e das mensagens publicitárias estará de acordo com o meio ou suporte utilizado.

##### 4.2.2. **Clareza:**

- i) A informação e das mensagens publicitárias, assim como a sua forma de apresentação, serão adaptadas às características do público-alvo a que se dirigem, para que o seu conteúdo e a linguagem utilizada sejam compreensíveis pelo destinatário, evitando a inclusão de informação ambígua, tendenciosa,

incompleta ou contraditória, que possa induzir em confusão.

4.2.3. **Responsabilidade:**

- i) O conteúdo da informação e da publicidade não incitará em caso algum ao ódio, à violência ou à discriminação, nem contra a dignidade das pessoas.
- ii) Nas comunicações comerciais e nas peças publicitárias, será revelado o caráter publicitário da mensagem quando não for evidente pelo seu contexto.
- iii) A entrega de material publicitário não substituirá em caso algum a documentação ou informação pré-contratual que, nos termos da legislação aplicável, deva ser entregue ou disponibilizada aos clientes.
- iv) Os meios e canais utilizados para informar o cliente serão adequados para proporcionar ao cliente a informação que se adequa a cada caso, de acordo com a legislação aplicável.

4.3. **O BBVA identificará, prevenirá e gerirá as situações de conflito de interesses que possam ser prejudiciais para os clientes.**

4.3.1. Na identificação, prevenção e gestão de possíveis situações de conflito de interesses que possam surgir no âmbito de aplicação desta Política, o BBVA terá em conta o disposto na *Política Geral de Conflito de Interesses*.

4.3.2. Mais especificamente, no âmbito da conduta com clientes, as situações suscetíveis de gerar conflito de interesses são aquelas em que existem interesses opostos:

- entre o BBVA (incluindo os seus empregados, directores, agentes com vínculo e qualquer pessoa direta ou indiretamente vinculada ao Grupo BBVA mediante uma relação de controle) e os seus clientes;
- ou entre dois ou mais clientes do BBVA.

Não obstante, para que exista um conflito de interesses, não basta que o BBVA obtenha um benefício (ou evite uma perda), se não houver também um possível prejuízo para um cliente; ou que um cliente com relação ao qual o Banco mantenha obrigações possa obter um benefício (ou evitar uma perda), se não houver uma possível perda concomitante para outro cliente.

O custo do produto ou serviço não será entendido em nenhum caso que suponha um dano ou prejuízo concomitante para o cliente para efeitos de avaliação da possível existência de um conflito de interesses.

4.3.3. No momento de identificar as situações de conflito de interesses que possam menosprezar os interesses dos clientes, o BBVA terá em consideração, pelo menos, se o BBVA ou alguma das pessoas acima indicadas se encontra em alguma das seguintes situações:

- i) Pode obter um benefício financeiro (ou evitar uma perda financeira) às custas do cliente.



- ii) Tenha interesse no resultado de um serviço prestado ao cliente ou de uma operação realizada por conta do cliente que seja diferente do interesse do cliente nesse resultado.
- iii) Tenha incentivos financeiros ou de outro tipo para favorecer os interesses de um cliente (ou grupo de clientes) face aos interesses de outro cliente (ou grupo de clientes).
- iv) Desenvolva a mesma atividade que o cliente.
- v) Receba ou venha a receber de outra pessoa que não o cliente um incentivo não permitido em relação a um serviço prestado ao cliente, sob a forma de serviços ou benefícios monetários ou não monetários.

Em nenhum caso se entenderá que o custo do produto ou serviço gere um conflito de interesses.

4.3.4. Além disso, entre outras situações, o BBVA:

- i) Certificar-se de que a remuneração do pessoal envolvido na venda de produtos ou prestação de serviços a clientes não seja prejudicial aos clientes, tendo em conta o disposto para o efeito na *Política Geral de Remunerações do Grupo BBVA*.
- ii) Verificará se existem ou não benefícios (monetários ou não monetários) recebidos de terceiros (ou pagos a terceiros) relacionados com a distribuição do produto e, caso existam, confirmará se os referidos benefícios cumprem os requisitos aplicáveis à regulamentação aplicável.
- iii) Examinará as práticas de venda de dois ou mais produtos de forma conjunta ou vinculada, a fim de prevenir vendas proibidas pela regulamentação aplicável e verificar se os clientes são adequadamente informados, quando necessário, sobre o produto conjunto e/ou cada um dos produtos que o compõe, conforme o caso, bem como a possibilidade de adquiri-los, ou não, separadamente.
- iv) Prestará especial atenção à adequada prevenção ou gestão de conflito de interesse quando oferecer ou recomendar os seus próprios produtos aos seus clientes.

4.3.5. Na gestão e resolução de situações de conflito de interesse que não possam ter sido evitadas e que possam menosprezar os interesses dos clientes, o BBVA zelará preferencialmente pelo interesse dos clientes, e garantirá a igualdade de tratamento entre os clientes, evitando favorecer uns em detrimento de outros de forma indevida.

4.3.6. De acordo com os critérios estabelecidos nesta Política, o BBVA adotará medidas administrativas e organizacionais para identificar e prevenir possíveis situações de conflito de interesses, e estabelecerá procedimentos para a gestão, resolução e, se for o caso, a comunicação de tais situações aos clientes.

#### 4.4. O BBVA estabelecerá um regime tarifário e de comissões para produtos e serviços

**transparente para os clientes e de acordo com a lei; e aplicará aos clientes as comissões correspondentes aos serviços que tenham contratado e que lhes tenham sido prestados.**

- 4.4.1. O BBVA definirá as taxas ou comissões dos serviços e produtos tendo em conta a legislação aplicável quando estes aspetos sejam por ela determinados.
  - 4.4.2. Serão aplicadas as taxas e comissões que se encontrem em cada momento em vigor ou que tenham sido acordadas com os clientes. Não poderão ser aplicadas aos clientes comissões ou encargos superiores aos fixados nos preçários, aplicar condições mais onerosas ou, em geral, repercutir despesas imprevistas ou por conceitos não mencionados nas mesmas ou nos contratos subscritos com os clientes.
  - 4.4.3. Os clientes serão informados sobre as taxas e comissões que lhes são aplicáveis, antes e depois da contratação do produto ou serviço, de acordo com o estabelecido em cada momento pela regulamentação em vigor
  - 4.4.4. As tarifas serão publicadas e divulgadas quando assim estabelecido pela regulamentação aplicável.
- 4.5. **O pessoal envolvido na prestação de serviços aos clientes, bem como na produção e distribuição de produtos, terá o conhecimento, experiência e informação necessária para entender as características, o funcionamento, os custos e os riscos dos produtos, e quando os distribua, ser capaz de explicá-los adequadamente aos clientes.**
- 4.5.1. O nível de conhecimentos, experiência e informação exigidos serão adequados e proporcionais às funções desempenhadas pelo pessoal, bem como às características dos serviços, dos produtos e dos processos afetados, e cumprirá com os requisitos de certificação e de formação que, se for o caso, exigido pela regulamentação aplicável em cada jurisdição.
  - 4.5.2. O BBVA contará com processos de comunicação internos e de formação dirigidos aos colaboradores para que os seus conhecimentos se mantenham atualizados.
- 4.6. **O pessoal que preste serviços ou distribua produtos aos clientes utilizará os canais e meios que o BBVA tenha autorizado e habilitado para esses fins em cada momento.**
- 4.6.1. Estes canais estarão sujeitos aos adequados sistemas de gravação e registo exigidos, conforme o caso, por regulamentação ou procedimentos internos
  - 4.6.2. O BBVA adotará os procedimentos e as medidas para o registo, arquivo, custódia e salvaguarda da documentação ou da informação que tenha sido entregue ao cliente, ou recolhida, no âmbito da prestação de serviços ou da distribuição de produtos, que em cada caso proceder de acordo com a regulamentação
  - 4.6.3. Estes procedimentos de gravação e registo incluirão as conversas e comunicações eletrónicas com os clientes, quando exigido pela legislação aplicável ao serviço em causa ou por procedimentos internos.
  - 4.6.4. Serão estabelecidos planos de contingência e de continuidade para assegurar a manutenção do negócio em caso de possíveis falhas nos sistemas.

- 4.7. **O BBVA responderá diligentemente às consultas, pedidos de informação e queixas dos clientes e processará as reclamações dos clientes de forma transparente e eficaz.**
- 4.7.1. Para estes efeitos, o BBVA contará com um sistema de atendimento e resolução ágil das dúvidas e queixas colocadas pelos clientes, sobre os diferentes serviços e produtos que preste ou distribua, independentemente do seu canal de distribuição.
  - 4.7.2. Comunicar-se-á com os clientes de forma clara e em linguagem simples e fácil de compreender, respondendo às reclamações de forma ágil nos prazos estabelecidos na legislação aplicável.
- 4.8. **O BBVA estabelecerá, aplicará e manterá sistemas e procedimentos adequados para salvaguardar a segurança, a integridade e a confidencialidade da informação que recolhe ou possui no âmbito da prestação de serviços ou da distribuição de produtos aos clientes, tendo em conta a natureza da informação em causa e os acordos que, se os houver, tenham sido celebrados com o cliente, bem como a legislação aplicável.**
- 4.8.1. Para estes efeitos, o BBVA implementará as medidas organizacionais e de segurança adequadas para a eficaz proteção dos dados pessoais dos seus clientes, assegurando o exercício dos seus direitos enquanto titulares dos dados através dos canais e procedimentos de resposta estabelecidos e salvaguardando os princípios fundamentais que nesta matéria contemplam a regulamentação atual.
  - 4.8.2. Da mesma forma, adotará as medidas e os procedimentos adequados para evitar e prevenir práticas de abuso de mercado.

## Disposições aplicáveis às soluções de financiamento

- 4.9. **O BBVA atuará com responsabilidade nas propostas de financiamento aos clientes; bem como na busca de soluções viáveis quando se encontrem em dificuldades financeiras.**
- 4.9.1. No processo de oferta e de concessão de empréstimos ou créditos, o BBVA avaliará a capacidade de pagamento dos clientes de forma imparcial, objetiva e diligente, apoiada em informação pertinente e suficiente, aplicando critérios de proporcionalidade, e seguindo a Regulamentação Interna emitida pela área de Global Risk Management nesta matéria.
  - 4.9.2. O BBVA buscará soluções precoces e viáveis para clientes que se encontrem com dificuldades financeiras. Nesse sentido, avaliará e promoverá possíveis medidas para apoiar os clientes que manifestem ou apresentem dificuldades de pagamento.

## Disposições aplicáveis a serviços e a atividades de investimento

- 4.10. **O BBVA zelará pelo conhecimento dos clientes a quem presta ou oferece serviços ou produtos de investimento com o objetivo de lhes prestar um serviço adequado e nos termos exigidos em cada caso pela regulamentação, em função das características do cliente, da tipologia de produto e do serviço**

prestado.

Deste modo, o BBVA:

- 4.10.1. Classificará os clientes de acordo com as categorias previstas, conforme o caso, na regulamentação aplicável, de forma a adequar o nível de proteção às características dos clientes.
- 4.10.2. Identificará e classificará os produtos de acordo com as categorias previstas, se for o caso, na regulamentação aplicável, pela sua natureza, estrutura, complexidade e riscos
- 4.10.3. Sempre que proceda tendo em consideração o serviço prestado, avaliará que o produto seja adequado para os clientes, tendo em conta os fatores e as circunstâncias pessoais dos clientes que em cada caso determinam a regulamentação.

4.11. **Quando prestar o serviço de gestão discricionária de carteiras e de consultoria de investimentos, o BBVA fara a gestão do património dos seus clientes e prestar-lhes-á o serviço de consultoria com base nas características, objetivos e necessidades dos clientes, incluindo, quando aplicável, os seus objetivos e preferências de sustentabilidade.**

No âmbito da prestação destes serviços, o BBVA:

- 4.11.1. Atuará com conhecimento, competência e diligência, e contará com uma organização adequada em termos de quantidade e especialização de recursos, inclusive tecnológicos, e com adequada segregação funcional e definição técnica dos mesmos.
- 4.11.2. Adotará as medidas exigidas pela regulamentação para ter um conhecimento adequado e atualizado das características, dos objetivos e das necessidades dos clientes.

Para esses fins, poderá ter em consideração o conhecimento e a experiência de investimento dos clientes, a sua situação financeira (incluindo a sua capacidade de suportar perdas) e os seus objetivos de investimento (incluindo a sua tolerância ao risco e, quando apropriado, os seus objetivos e preferências de sustentabilidade).

O alcance e o nível de informação que o BBVA utiliza ou, se for o caso, recolhe do cliente, será pertinente e proporcional às características dos serviços prestados, com as características, a complexidade e os riscos dos produtos objeto de tais serviços, bem como, com as circunstâncias pessoais dos clientes.

- 4.11.3. Definirá critérios e um processo de investimento ou recomendação adequado às diferentes características ou perfis de clientes ou carteiras considerados no serviço prestado, e determinará, quando for o caso, a tipologia de produtos adequados, os parâmetros de diversificação da carteira e/ou as restrições sobre determinados ativos ou operações.
- 4.11.4. Realizará com rigor a avaliação da idoneidade, antes da contratação do produto ou serviço em questão, e informará aos clientes o resultado dessa avaliação.
- 4.11.5. Abster-se-á de fazer recomendações ou de prestar o serviço de gestão discricionária de carteiras quando não disponha da informação necessária e suficiente, bem como nos

casos em que nenhum dos serviços ou produtos disponibilizados seja compatível com as características, necessidades e objetivos do cliente.

- 4.11.6. Quando os serviços de consultoria ou gestão de carteiras implicarem um relacionamento contínuo com o cliente, oferecerão ao cliente a possibilidade de rever e atualizar o seu perfil de investidor; realizará um seguimento dos investimentos das carteiras dos clientes, e fará a gestão da carteira ou fará as propostas de recomendação que, em cada caso, realizam, para que os investimentos sejam adequados às características do cliente vigentes em cada momento.
- 4.11.7. Contará com procedimentos de alocação de operações que salvaguardem o princípio de não discriminação entre carteiras e/ou clientes.
- 4.11.8. O BBVA avaliará e fará o seguimento das entidades que participam no ciclo de vida da gestão das carteiras. No caso de delegar a sua gestão a terceiros, o BBVA irá informá-lo sobre os princípios gerais desta Política e solicitará a sua adaptação à mesma.

**4.12. O BBVA executará as ordens dos clientes - ou as transmitirá a terceiros para a sua execução - de forma a obter o melhor resultado possível para as mesmas, de acordo com a regulamentação aplicável. Para isso, contará com os procedimentos e os sistemas necessários para executar os pedidos dos clientes com rapidez e precisão, de forma sequencial e rápida em relação a outras ordens de clientes ou face aos interesses particulares do BBVA.**

- 4.12.1. Como princípio geral, a execução das ordens, ou a sua transmissão a terceiros para a sua execução, será levada a cabo tendo em consideração o momento em que foram recebidas dos clientes.
- 4.12.2. Para obter o melhor resultado possível para os clientes, serão tidos em consideração os seguintes fatores: preço, custos, liquidez, volume, probabilidade de execução e liquidação, rapidez de execução, características de liquidação e qualquer outra consideração relevante para a execução da ordem do cliente.
- 4.12.3. Ao determinar a importância relativa dos fatores mencionados, serão tidas em consideração as características do cliente, da ordem, do instrumento objeto da referida ordem e dos centros de execução e intermediários.
- 4.12.4. Serão identificados os diferentes centros negociação e intermediários suscetíveis de serem utilizados para executar as ordens dos clientes e os fatores que influenciam essa escolha.
- 4.12.5. Será proporcionado aos clientes, de acordo com a regulamentação aplicável, a informação adequada explicando de forma clara e com o detalhe suficiente sobre execução dos pedidos dos clientes.

**4.13. O BBVA protegerá os ativos dos clientes e adotará os procedimentos e as medidas necessárias para que esses ativos sejam devidamente custodiados e não sejam utilizados de forma indevida.**

De acordo com os requisitos estabelecidos em cada caso pela regulamentação aplicável nesta matéria, o BBVA:

- 4.13.1. Conservará um sistema de registros e contas que lhe permitira distinguir os ativos mantidos para um cliente dos ativos mantidos para outro cliente e dos seus próprios ativos.
- 4.13.2. Terá registros contábilísticos para verificar a exatidão e correspondência das contas dos clientes com os instrumentos financeiros; sistemas de reconciliação de registros; e sistemas de identificação e autorização de clientes que assegurem que a disposição e as operações sobre os instrumentos financeiros dos clientes sejam realizadas pelas pessoas autorizadas.
- 4.13.3. Contará com medidas que minimizem o risco de perda ou diminuição dos ativos dos clientes, ou dos direitos conexos, como consequência de um uso indevido, fraude, má administração, manutenção inadequada de registros ou negligência
- 4.13.4. Utilizará os instrumentos financeiros do cliente de acordo com as condições previstas na regulamentação aplicável.
- 4.13.5. Terá suporte documental das operações ou contratações dos clientes (por exemplo, através do arquivo e custódia dos pedidos ou contratos correspondentes).
- 4.13.6. Não imobilizará os valores dos clientes sem uma justificação válida nem sem um suporte documental associado.
- 4.13.7. Quando os ativos e os fundos do cliente sejam depositados com terceiros (quando permitido por lei):
  - i) Atuará diligentemente na seleção, nomeação e revisão periódica dos depositários, informando os clientes de forma oportuna e obtendo, quando necessário, o seu consentimento.
  - ii) Adotará medidas para que se diferencie os ativos dos clientes dos do Banco e, por sua vez, dos ativos que possam pertencer a esse terceiro, ou por este custodiados.

## Disposições aplicáveis à atividade de gestão de veículos de investimento coletivo

- 4.14. **O BBVA irá gerir os ativos dos veículos de investimento coletivo com a prudência, competência e diligência que exige a confiança dos clientes. A responsabilidade fiduciária na gestão e administração dos investimentos será mantida durante todo o ciclo de vida dos produtos e independentemente do veículo através do qual seja canalizado o investimento.**

O BBVA realiza, através das sociedades gestoras, fiduciárias ou administradoras com entidade jurídica própria, a gestão de Organismos de Investimento Coletivo, Fundos de Pensões, Entidades de Capital de Risco, Fideicomisso e outros veículos análogos (doravante, veículos de investimento coletivo. Neste âmbito de atividade:

- 4.14.1. O BBVA irá dotar-se de processos especializados, robustos e transparentes para a gestão de veículos de investimento coletivo durante todo o seu ciclo de vida.
- 4.14.2. Atuará com conhecimento, competência e diligência, e contará com uma organização adequada em termos de quantidade e especialização de recursos, inclusive

tecnológicos, bem como uma apropriada segregação funcional e definição técnica dos mesmos.

- 4.14.3. O BBVA elaborará a política de investimento dos diferentes veículos de investimento coletivo que gere, o qual servirá de enquadramento para as decisões de investimento, assim como para facilitar a continuidade da estratégia a longo prazo e a estabilidade na gestão.

A política de investimentos estará definida por escrito de forma clara, evitando que dê lugar a interpretações errôneas ou confusões. Contemplará como pontos mínimos os objetivos e estratégia de investimento, as principais limitações e os instrumentos financeiros a utilizar.

No caso de modificações da política, o BBVA informará os clientes, sempre que for necessário, de forma oportuna e através dos meios estabelecidos pela regulamentação aplicável.

- 4.14.4. Estabelecerá um processo documentado de seguimento, reporte e controlo dos veículos para assegurar a correta aplicação da política de investimento. Este processo contemplará os seguintes aspetos:
- i) Um seguimento periódico da carteira de investimento para verificar que os investimentos são adequados à política de investimento e aos limites regulatórios.
  - ii) A avaliação do desempenho dos investimentos, considerando tanto a rentabilidade, como o risco assumido.
  - iii) Um relatório interno completo, incluindo rentabilidade, níveis de risco e observância das políticas de investimento.

- 4.14.5. Contará com procedimentos de atribuição de operações que salvaguardam o princípio da não discriminação entre veículos e/ou clientes.

- 4.14.6. O regime aplicável às operações vinculadas será baseado nos princípios da transparência e da realização das operações a preços de mercado. Neste sentido, o BBVA verificará e documentará que a operativa entre as entidades do Grupo BBVA seja realizada nas mesmas ou em melhores condições do que com outras entidades do mercado, e no melhor interesse dos veículos e/ou clientes.

- 4.14.7. No que diz respeito aos conflitos de interesses com as entidades nas quais o Grupo BBVA detenha participação através dos veículos geridos, as entidades de gestoras ou administradoras do Grupo BBVA terão procedimentos em relação ao exercício dos direitos de voto de acordo com os requisitos estabelecidos em cada caso pela regulamentação local. Estes procedimentos incorporarão estratégias idóneas e efetivas para determinar em benefício exclusivo do veículo de investimento coletivo o momento e a forma em que são exercidos os direitos de voto correspondam a cada veículo.

- 4.14.8. O BBVA avaliará e fará o seguimento das entidades que participam no ciclo de vida dos

veículos de investimento coletivo. No caso de delegar a gestão de veículos a entidades terceiras, o BBVA informará sobre os princípios gerais desta Política e solicitará sua adequação à mesma.

## 5. Disposições relativas ao governo de produto

5.1. O BBVA zelar pelo cumprimento das disposições de conduta com o cliente contidas nesta Política ao longo de todo o ciclo de vida do produto ou serviço, ou seja, desde o momento em que são idealizados ou desenhados, assim como durante a sua distribuição ou comercialização, e na fase posterior à contratação (seguimento e serviço pós-venda).

5.2. Assim, com caráter prévio ao lançamento ou à comercialização de um novo produto ou serviço, ou quando se produzir uma modificação significativa nas características dos produtos ou serviços existentes, o BBVA submeterá os referidos produtos ou serviços a um procedimento sistematizado de análise e aprovação, com o objetivo de comprovar, conforme o caso, que sejam cumpridos os princípios e as disposições constantes desta Política, da Regulamentação Interna de desenvolvimento, assim como da legislação aplicável em matéria de proteção do cliente.

Em concreto, esta avaliação será realizada em primeira instância com a participação da primeira e da segunda linhas de defesa e a sanção será submetida aos Comitês de Admissão de Risco Operacional e Governo de Produto de acordo com o disposto na regulamentação interna aplicáveis na gestão de riscos não financeiros.

5.3. Após o lançamento do produto, o BBVA acompanhará a sua evolução e sua distribuição. Nesta revisão será avaliado, entre outros aspetos, se o produto continua a ser compatível com as necessidades, características e objetivos do mercado-alvo identificado e se a estratégia de distribuição definida continua a ser adequada.

Para o efeito, serão definidos numa abordagem preventiva do risco, quadros de mitigação, controlo e monitorização ajustados e proporcionais às características e riscos dos produtos e dos serviços, com especial atenção para aqueles produtos de maior complexidade e/ou risco dirigidos aqueles clientes que, devido às suas particularidades, a regulamentação confira um maior nível de proteção.

Este seguimento será formalizado de acordo com os mecanismos e comités previstos na regulamentação interna aplicável à gestão de riscos não financeiros.

5.4. Os princípios e disposições contidos nesta Política serão igualmente tidos em consideração na distribuição de produtos de entidades terceiras, assim como na distribuição de produtos BBVA através de terceiros, de acordo com o que para o efeito esteja disposto na legislação aplicável, e de forma adequada e proporcional às características dos produtos e dos clientes a que se destinam. Para estes efeitos, o BBVA estabelecerá os adequados mecanismos e fluxos de informação com as entidades terceiras, conforme o caso.



## 6. Modelo de governo e supervisão da Política

- 6.1. Esta Política foi aprovada pelo Conselho de Administração do BBVA em data de 9 de fevereiro de 2022, com análise prévia da Comissão de Risco e Compliance e da Comissão Delegada Permanente da Sociedade. A Política entrará em vigor no dia seguinte à sua aprovação e será aplicável enquanto o Conselho de Administração não concordar com a sua modificação ou com a aprovação de uma nova que a substitua
- 6.2. A Política foi elaborada e coordenada pela unidade global de Compliance, com a colaboração das unidades *Client Solutions*, Serviços Jurídicos, Riscos Não-Financeiros e *Responsible Business*, e pela área Global Risk Management, no âmbito das suas respetivas competências.
- 6.3. A Política atualiza e abrange a Política de Governo de Produto, a Política Global de Serviços e Atividades de Investimento, e a Política Corporativa de Risco das Atividades de Gestão de Patrimónios de Terceiros, todas aprovadas pelo Comité Executivo Permanente do BBVA. Portanto, as versões anteriores das referidas políticas ficam sem efeito e são substituídas pela Política atual.
- 6.4. O responsável pela área global de Regulação e Controlos Internos será o responsável, no âmbito executivo, por esta Política e, portanto, incumbirá de a submeter para aprovação, bem como de sua divulgação, promovendo seu conhecimento pelas pessoas sujeitas à mesma, e se for o caso, de sua ampliação às respetivas filiais dentro do Grupo BBVA.
- 6.5. O responsável pela Política terá conhecimento sobre o seu grau de aplicação, com base nas informações proporcionadas pelos responsáveis das áreas de aplicação, e adotará as medidas necessárias caso não esteja a ser devidamente aplicada, reportando-o sempre que aplicável.
- 6.6. Por sua vez, os responsáveis pelas áreas afetadas pela Política serão responsáveis por aplicá-la no âmbito de suas competências e facilitarão, nos seus respetivos âmbitos de responsabilidade e quando for o caso, a disponibilização de meios, sistemas e organização suficientes para o seu cumprimento.
- 6.7. O controlo sobre grau de cumprimento tanto desta Política como do seu desenvolvimento será levado a cabo de acordo com o Modelo de Controlo Interno definido na *Política Geral de Gestão de Riscos Não Financeiros*. As diferentes funções de controlo do Grupo BBVA terão uma cooperação ativa e regular na supervisão da aplicação desta Política, de acordo com os poderes que lhes foram conferidos.
- 6.8. O Conselho de Administração, como órgão máximo de fiscalização da Entidade, levará a cabo diretamente ou através do Comité de Riscos e Compliance, a supervisão da aplicação da Política, com base nos relatórios periódicos ou *ad hoc* recebidos dos responsáveis pela Unidade de Compliance da área de Regulação e Controlo Interno, da área de Auditoria Interna e, se for o caso, dos responsáveis pelas demais funções de controlo existentes no BBVA.
- 6.9. Com uma periodicidade mínima de um ano, ou na ocorrência de qualquer evento que obrigue a alteração desta Política, a unidade global de Compliance procederá à sua revisão e submeterá à consideração dos Órgãos Sociais do Banco as atualizações e modificações que a qualquer momento se mostrem necessárias ou convenientes.

- 6.10. Os incumprimentos das disposições desta Política ou em outra Regulamentação Interna que sejam desenvolvidas poderão motivar, no caso de empregados e dirigentes, a adoção de sanções disciplinares de acordo com a legislação laboral aplicável. Em qualquer caso, o incumprimento das disposições na Política ficará sujeito ao estabelecido na regulamentação aplicável em cada momento.
- 6.11. As pessoas que tenham conhecimento, indicio ou suspeita de um ato ou situação relacionada com a empresa que, embora não se enquadre no âmbito da sua responsabilidade, possam ser contrárias a esta Política, devem comunicá-lo através dos circuitos correspondentes, podendo sempre fazê-lo através do Canal de Denúncias de acordo com o disposto no Código de Conduta
- 6.12. Em caso de dúvidas sobre esta Política, será consultada a unidade de Compliance.

## Glossário

- **Consultoria de investimento:** serviço no qual o BBVA apresenta ao cliente recomendações personalizadas sobre uma ou mais operações relativas a instrumentos financeiros com base nos seus conhecimentos e experiência, situação financeira e objetivos de investimento, incluindo, se for caso disso, os seus objetivos e preferências de sustentabilidade. Em qualquer caso, é o cliente que decide pela execução ou não da recomendação personalizada emitida e, portanto, pela contratação ou não do produto recomendado.
- **BBVA ou o Banco:** Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. e as entidades do Grupo BBVA sujeitas ao âmbito de aplicação desta Política.
- **Canal de distribuição:** canais através dos quais o BBVA presta serviço ou distribui produtos aos clientes. Estes canais podem ser do BBVA ou de terceiros, podem ser, por exemplo, presenciais, telefónicos, digitais ou consistir em plataformas eletrónicas de contratação.
- **Cliente:** cliente de produtos ou serviços e atividades oferecidas, prestadas ou desenvolvidas pelo Grupo BBVA, incluindo tanto pessoas singulares como coletivas.
- **Comissão:** o valor devido como contrapartida pelos serviços prestados pelo BBVA. Por exemplo, comissão de manutenção de conta, comissão de gestão da carteira, etc.
- **Conflito de Interesses:** Para os efeitos desta Política, as situações que podem gerar conflito de interesses são aquelas em que há interesses opostos entre: i) o BBVA (incluindo seus empregados, diretores, agentes vinculados e qualquer pessoa vinculada direta ou indiretamente ao Grupo BBVA mediante uma relação de controlo) e seus clientes; ou bem ii) entre dois ou mais clientes do BBVA.

No entanto, para que exista um conflito de interesses, não basta que o BBVA possa obter um benefício (ou evite uma perda), se também não existir uma possível perda para um cliente; ou que um cliente com relação ao qual o Banco mantenha obrigações possa obter um benefício (ou evitar uma perda), se não existir uma possível perda concomitante para outro cliente.

O custo do produto ou serviço não será considerado em nenhum caso que suponha um prejuízo ou perda concomitante para o cliente para efeitos de avaliação da possível existência de um conflito de interesses.

- **Distribuidor:** a entidade ou unidade que presta serviços a clientes ou que os oferece, recomenda ou vende produtos, através de quaisquer serviços e canais (BBVA ou de entidades terceiras), seja

por iniciativa do cliente ou da entidade

- **Estratégia de distribuição:** canais (por exemplo, presencial, telefónico, digital, etc.) e serviços (por exemplo, consultoria em matéria de investimento, gestão discricionária de carteiras, etc.) através dos quais se pode oferecer, prestar ou distribuir um produto ou serviço. Ver a definição de “canal de distribuição” neste mesmo glossário.
- **Produtor:** a entidade ou unidade que cria, desenvolve, emite ou desenha produtos, ou aconselha empresas emitentes sobre o lançamento de novos produtos.
- **Gestão discricionária de carteiras:** serviço mediante o qual o Banco toma em nome e por conta do cliente as decisões de investimento que considere em função dos seus conhecimentos e experiência, situação financeira e nos seus objetivos de investimento, incluindo, quando for o caso, os seus objetivos e preferências de sustentabilidade. Ao assinar o contrato de gestão de carteiras, o cliente está a delegar no BBVA a adoção das decisões de investimento.
- **Governo de produto:** conjunto de medidas organizacionais a observar ao longo do ciclo de vida do produto para assegurar que se protegem os interesses dos clientes de produtos e de serviços de acordo com os princípios e as diretrizes de atuação contemplados nesta Política e na regulamentação aplicável em matéria de proteção do cliente
- **Grupo BBVA ou Grupo:** grupo financeiro internacional BBVA, enquanto casa-mãe, e por outras sociedades juridicamente autónomas e sucursais, maioritariamente dedicadas ao exercício da atividade bancária e de outras relacionadas direta ou indiretamente com esta.
- **Mercado-alvo ou público-alvo:** tipo ou tipos de clientes cujas características, objetivos e necessidades são considerados compatíveis com cada produto
- **Mercado-alvo ou público-alvo negativo:** tipo ou tipos de clientes cujas características, objetivos e necessidades não são considerados compatíveis com o produto. Será determinado quando for considerado necessário de acordo com a complexidade e riscos do produto.
- **Órgãos Sociais:** Para os fins desta Política, o Conselho de Administração do BBVA e seus Comitês.
- **Produtos:** quaisquer produtos que o BBVA fabrique ou distribua aos clientes. Isso inclui, entre outros, os produtos bancários, de investimento ou de cobertura e produtos de seguros.
- **Regulamentação Interna:** De acordo com o disposto no Quadro de Regulamentação Interna, entende-se por regulamentação interna todas aquelas disposições de cumprimento obrigatório e vocação de permanência no tempo que definem o quadro de atuação das pessoas, áreas ou negócios que fazem parte do Grupo BBVA, e que sejam aprovados internamente, quer para desenvolver o *Quadro Geral de Gestão e Controlo*, para dar resposta a requisitos regulatórios ou de supervisão, quer para regular a organização e o funcionamento de um determinado âmbito de atividade.
- **Serviços:** Serviços de investimento, bancários e de seguros que o BBVA preste aos seus clientes. Estes serviços podem consistir, por exemplo, em serviços de comercialização, colocação ou distribuição de produtos, aconselhamento ou apresentação de recomendações personalizadas aos clientes, gestão discricionária de carteiras ou patrimónios de clientes, e a receção, transmissão e execução de ordens dos clientes sobre produtos do mercado de valores.
- **Custo:** o preço que deve pagar um cliente que deseje contratar ou que contrate um produto ou

serviço.

- **Veículos de gestão coletiva:** inclui os organismos de investimento coletivo, planos e fundos de pensão, entidades de capital de risco, fideicomissos e outros veículos similares.