



Código de Conduta

- 2017 -

Índice

1. Disposições gerais

- 1.1. Aprovação
- 1.2. Objetivos
- 1.3. Âmbito
- 1.4. Acompanhamento da aplicação do Código

2. Princípios de conduta do Haitong Bank, S.A. e das Empresas

- 2.1. Relacionamento com os Clientes
- 2.2. Concorrência
- 2.3. Colaboradores
- 2.4. Fornecedores
- 2.5. Autoridades públicas e entidades de supervisão
- 2.6. Meio ambiente e comunidade

3. Deontologia dos Colaboradores do Haitong Bank, S.A. e das Empresas

- 3.1. Princípios gerais de conduta
- 3.2. Responsabilidade dos Colaboradores
- 3.3. Lealdade para com os Clientes
- 3.4. Lealdade para com o Grupo
- 3.5. Conflitos de interesses
 - 3.5.1. Noção e dever de comunicação
 - 3.5.2. Prevalência dos interesses dos Clientes
 - 3.5.3. Conflitos de interesses com o Grupo Haitong Bank, S.A.
 - 3.5.4. Conflitos de interesses com Clientes
 - 3.5.5. Presentes, comissões ou empréstimos
- 3.6. Informação e confidencialidade
- 3.7. Relações com o exterior
 - 3.7.1. Relações com meios de comunicação social
 - 3.7.2. Relações com autoridades públicas e entidades de supervisão
 - 3.7.3. Atividades políticas e associativas
 - 3.7.4. Cargos em outras sociedades

4. Branqueamento de capitais, abuso de informação e manipulação de mercado

- 4.1. Branqueamento de capitais
- 4.2. Informação privilegiada/abuso de informação
- 4.3. Manipulação de mercado

5. Divulgação do Código de Conduta

ANEXO: Procedimentos do Haitong Bank, S.A. relativos à apreciação de reclamações

1. Disposições gerais

1.1. Aprovação

O Conselho de Administração do Haitong Bank, S.A. («**Haitong Bank, S.A.**») elaborou o presente Código de Conduta que, uma vez aprovado pela administração das restantes sociedades e agrupamentos complementares de empresas (em conjunto, as «**Empresas**») por si dominados, será o Código de Conduta do Grupo Haitong Bank.

1.2. Objetivos

O Código de Conduta visa:

- a) Divulgar os princípios pelos quais o Haitong Bank, S.A. e as Empresas devem pautar as suas atividades;
- b) Promover uma conduta ética alinhada com os valores do Haitong Bank, S.A. por parte dos Colaboradores;
- c) Promover o respeito e o cumprimento de toda a legislação e regulamentação aplicáveis;
- d) Criar um regime transparente de relações dos Colaboradores com o exterior.

1.3. Âmbito

O Código de Conduta é aplicável a todos os membros dos órgãos de administração e de fiscalização do Haitong Bank, S.A. e das Empresas, aos trabalhadores e a todos os prestadores de serviços que adiram ao mesmo (em conjunto, os «**Colaboradores**»).

O Código de Conduta estabelece os princípios fundamentais de conduta que devem ser observados pelo Haitong Bank, S.A., pelas Empresas e pelos Colaboradores.

As Empresas que sejam igualmente qualificadas como intermediários financeiros disporão do seu próprio regulamento interno relativo às atividades de intermediação financeira, que complementarará o presente Código de Conduta.

Mantém-se em vigor toda a restante regulamentação interna, que deve de igual modo ser seguida e respeitada por todos.

Espera-se de todos os Colaboradores uma adesão efetiva ao conjunto de princípios e regras constantes do presente Código de Conduta. Apesar de ser aplicável a todos, independentemente da sua posição na hierarquia e das funções e responsabilidades de cada um, espera-se exemplo e um grau de cumprimento especialmente diligente por parte dos membros dos órgãos de administração e fiscalização do Haitong Bank, S.A. e das Empresas, bem como dos seus quadros diretivos.

Os princípios e as regras consagrados no presente Código de Conduta aplicam-se a todos os clientes e potenciais clientes do Haitong Bank, S.A. e de todas as outras Empresas.

1.4. Acompanhamento da aplicação do Código

O acompanhamento da aplicação do Código encontra-se a cargo do Departamento de *Compliance* do Haitong Bank, S.A., por meio do Responsável pelo *Compliance* nomeado pelo Conselho de Administração, e dos departamentos homólogos de cada uma das Empresas. Os contactos do Responsável pelo *Compliance* serão divulgados a todos os Colaboradores

Quaisquer dúvidas sobre a interpretação ou aplicação do Código de Conduta deverão ser dirigidas ao Departamento de *Compliance* do Haitong Bank, S.A.

2. Princípios de conduta do Haitong Bank, S.A. e das Empresas

2.1 Relacionamento com os Clientes

Assegurar igualdade de tratamento a todos os Clientes, não fazendo qualquer discriminação injustificada entre eles.

Assegurar que todos os Clientes são classificados de acordo com a categoria a que pertencem (retalho, profissionais ou contrapartes elegíveis) e o tipo de serviço de investimento a ser prestado, bem como que tal classificação lhes é comunicada, para efeitos de proteção de clientes e investidores.

Manter elevados níveis internos de competência técnica, através da prestação de um serviço de elevada qualidade e eficiência.

Atuar com diligência, neutralidade, lealdade e discrição.

Cumprir e fazer cumprir as regras de abertura de contas de Clientes.

Facultar as informações sobre a natureza dos instrumentos financeiros e os riscos associados necessárias a uma tomada de decisão esclarecida, incluindo todos os elementos essenciais, e assegurar o cumprimento escrupuloso das condições acordadas.

2.2. Concorrência

Respeitar as regras do mercado, promovendo uma concorrência leal, evitando qualquer prática que possa impedir, falsear ou restringir a concorrência.

2.3. Colaboradores

Colocar à disposição dos Colaboradores os meios adequados para o aperfeiçoamento e atualização dos seus conhecimentos.

Avaliar o desempenho e a qualidade dos Colaboradores com base no mérito e nos resultados.

Assegurar o cumprimento de todas as regras laborais aplicáveis.

Assegurar a proteção contra retaliação, discriminação ou qualquer outro tipo de tratamento injusto de todos os Colaboradores que comuniquem infrações potenciais ou reais dos regulamentos aplicáveis ao abrigo e de acordo com os mecanismos de comunicação interna adotados pelo Haitong Bank.

Promover o espírito de equipa e de partilha de objetivos comuns.

Respeitar e promover o equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional.

2.4. Fornecedores

Escolher os fornecedores com base em critérios imparciais e transparentes, sem concessão de privilégios ou favoritismos.

Evitar, sempre que possível, situações de exclusividade.

2.5. Autoridades públicas e entidades de supervisão

Respeitar e promover o cumprimento escrupuloso da legislação, dos regulamentos e das regras aplicáveis.

Prestar às autoridades públicas e às entidades de supervisão toda a colaboração solicitada ou exigível.

2.6. Meio ambiente e comunidade

Adotar e estimular a adoção das melhores práticas ambientais.

Assumir uma atitude socialmente responsável na comunidade.

Atuar de acordo com rigorosos princípios de legalidade, veracidade, objetividade, oportunidade e transparência em toda a informação prestada ao público e em toda a publicidade efetuada.

3. Deontologia dos Colaboradores do Haitong Bank, S.A. e das Empresas

3.1. Princípios gerais de conduta

No relacionamento com Clientes, fornecedores, prestadores de serviços e concorrentes, os Colaboradores devem ser profissionais, competentes, diligentes, leais e íntegros.

No exercício da sua atividade, devem comportar-se, de forma correta, conscienciosa, cortês, acessível e disponível.

3.2. Responsabilidade dos Colaboradores

Os Colaboradores utilizarão as suas capacidades técnicas e profissionais com a prudência e o cuidado adequados ao desempenho da sua atividade no Haitong Bank, S.A. e/ou nas Empresas, respeitando as normas e regulamentos aplicáveis. Nessa medida:

-
- a) Procurarão alcançar a formação profissional adequada ao melhor desempenho das suas funções;
 - b) Adequarão o seu comportamento à legislação e regulamentação aplicáveis;
 - c) Aplicarão e observarão as regras definidas no Regulamento Interno e ao nível do sistema de controlo interno;
 - d) Aplicarão e respeitarão as normas e os procedimentos internos;
 - e) Respeitarão as instruções internas acerca da utilização de meios informáticos e da sua segurança;
 - f) Não farão um uso do correio eletrónico, telefone, acesso à Internet ou tecnologias semelhantes contrário ao que for estabelecido em normas internas;
 - g) Não se envolverão em quaisquer atividades ilegais e, no exercício das suas funções, porão termo imediatamente a qualquer conduta ilícita que detetem por parte de Colaboradores diretamente sujeitos à sua supervisão ou direção;
 - h) Abster-se-ão de violar as regras em matéria de conflitos de interesses, regime de informação privilegiada e defesa do mercado previstas em normas legais, regulamentares, no Código de Conduta, em regulamentos relativos às atividades de intermediação financeira ou noutros normativos;
 - i) Cumprirão com especial zelo as regras de abertura de contas de Clientes, garantindo em particular o correto e completo preenchimento da documentação necessária e a adequada identificação do Cliente e dos seus eventuais representantes (incluindo os seus números de identificação fiscal);
 - j) Notificarão de imediato o Departamento de *Compliance* de qualquer violação efetiva ou potencial de leis, regulamentos ou do presente Código, em particular de factos que possam vir a ser qualificados como crime contra o mercado de valores mobiliários ou de outros instrumentos financeiros, sendo expressamente proibida qualquer retaliação, discriminação ou outro tipo de tratamento injusto dos Colaboradores que efetuem a referida notificação.

3.3. Lealdade para com os Clientes

Os Colaboradores procurarão oferecer aos Clientes apenas os produtos e serviços que se adequem efetivamente às suas necessidades, esclarecendo os Clientes antecipadamente sobre os custos e riscos das operações a efetuar.

Os Colaboradores abster-se-ão de emitir quaisquer juízos ou considerações sobre questões de natureza jurídica, fiscal ou financeira que transcendam as informações que estão obrigados a prestar aos clientes na comercialização dos produtos financeiros.

Sempre que o solicitarem, os Clientes serão informados de modo claro e preciso dos pormenores das operações por si celebradas.

Os Colaboradores aplicarão sempre as tarifas de comissões em vigor, evitando a celebração de operações que visem apenas gerar comissões, sem interesse apreciável para os Clientes.

3.4. Lealdade para com o Grupo

Os Colaboradores serão leais para com o Grupo, utilizando adequadamente os meios que lhes sejam postos à disposição. Em particular, os Colaboradores do Grupo:

- a) Protegerão e salvaguardarão os ativos do Grupo a que tenham acesso, evitando uma sua utilização para além do que for necessário para o exercício das suas funções, atuando no sentido de minimizar os riscos da atividade;
- b) Conservarão e manterão em perfeita organização todos os elementos e documentos relacionados com a atividade profissional;
- c) Respeitarão os direitos de propriedade intelectual e os inerentes direitos de uso do Grupo relativos a projetos, sistemas e programas informáticos, equipamentos, manuais, vídeos, CD-ROMs, DVDs e tecnologias semelhantes, bem como todas as obras e trabalhos criados e desenvolvidos pelo Grupo, seja pela atividade do Colaborador ou de terceiros;
- d) Não utilizarão a imagem, nome ou marca do Grupo, nem invocarão a sua qualidade de Colaborador do Grupo, salvo para o adequado desenvolvimento da sua atividade;
- e) Abster-se-ão de utilizar a sua posição no Haitong Bank, S.A. e/ou nas Empresas para obter qualquer vantagem para si próprios, para as suas famílias ou para terceiros;
- f) Não utilizarão em benefício próprio oportunidades de negócio que lhes sejam apresentadas por Clientes ou fornecedores do Grupo;
- g) Não concorrerão com o Grupo.

3.5. Conflitos de interesses

Sem prejuízo da Política de Transacções com Partes Relacionadas do Haitong Bank, S.A. e da sua Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesses, da qual os destinatários do presente Código de Conduta devem ter conhecimento e a qual devem cumprir, na medida aplicável, chama-se a atenção para o seguinte.

3.5.1. Noção e dever de comunicação

Ocorre um conflito de interesses sempre que um interesse privado de um Colaborador interfere ou pode interferir com o desempenho da sua atividade. A existência de um conflito de interesses impede o Colaborador de atuar com imparcialidade ou objetividade e pode prejudicar os interesses do Cliente.

O interesse privado do Colaborador, que pode ser um interesse meramente pessoal e particular, também abrange os interesses particulares de pessoas relacionadas ou ligadas ao Colaborador. A identificação de um conflito de interesses tem de ter em conta se:

- a) Existe alguma probabilidade de o Colaborador realizar um ganho financeiro ou evitar uma perda financeira à custa do Cliente;
- b) O Colaborador tem um interesse distinto do do Cliente no resultado de um serviço prestado ou de uma operação executada por conta do Cliente;
- c) O Colaborador tem algum tipo de incentivo financeiro ou de outra natureza para favorecer os interesses de outro(s) Cliente(s);

- d) O Colaborador desenvolve a mesma atividade que o Cliente;
- e) O Colaborador pode receber ou recebeu de outra pessoa um incentivo (monetário ou não monetário) relacionado com o serviço prestado ou com a operação executada por conta do Cliente.

No caso de se verificar um conflito de interesses, efetivo ou potencial, o Colaborador em causa deve comunicar de imediato tal facto ao Departamento de *Compliance*, que tomará as providências adequadas para resolver o conflito.

A informação referida no número anterior será tratada como confidencial, apenas poderá ser utilizada para a resolução do eventual conflito de interesses ou para efeitos de eventual procedimento disciplinar e só pode ser divulgada ao Cliente como último recurso, para prevenir o risco de danos para os interesses do Cliente.

Só o Departamento de *Compliance* poderá autorizar exceções ou derrogações às regras sobre conflitos de interesses contidas no presente Código.

3.5.2. Prevalência dos interesses dos Clientes

Em caso de conflito, os interesses dos Clientes têm prevalência sobre os interesses do Haitong Bank, S.A. e/ou das Empresas e dos Colaboradores.

3.5.3. Conflitos de interesses com o Grupo Haitong Bank, S.A.

Os Colaboradores não participarão em nenhuma operação que tenha qualquer relação com os seus interesses particulares. Em consequência e a título meramente exemplificativo, os Colaboradores:

- a) Abster-se-ão de desenvolver relações de negócio com o Haitong Bank, S.A. e/ou qualquer uma das suas Empresas, com exceção das desenvolvidas em condições normais de mercado e de acordo com as diretrizes definidas pelo Departamento de *Compliance*;
- b) Não darão qualquer tratamento preferencial ou condições de trabalho privilegiadas fundados em razões particulares a familiares ou pessoas relacionadas;
- c) Não intervirão na apreciação e decisão de operações em que sejam direta ou indiretamente interessados os próprios, os seus familiares ou pessoas relacionadas;
- d) Não adquirirão, quer diretamente quer através de pessoas relacionadas ou ligadas, ativos ou bens pertencentes ao Haitong Bank, S.A. ou às Empresas, salvo com autorização expressa do Conselho de Administração por escrito.

3.5.4. Conflitos de interesses com Clientes

Nenhum Colaborador aceitará mandatos ou procurações outorgados por Clientes do Haitong Bank, S.A. e/ou das Empresas, a não ser que tal seja expressamente autorizado pelo Departamento de *Compliance*.

O Haitong Bank, S.A. e/ou as Empresas evitarão a criação de relações de exclusividade entre Colaboradores e Clientes que possam dar azo a uma dependência pessoal ou económica ou limitar o acesso do Cliente em causa a outros Colaboradores ou ao Haitong Bank, S.A. e/ou às Empresas.

Os Colaboradores evitarão incentivar qualquer operação que beneficie um Cliente em detrimento de outro, a não ser que ambos conheçam as suas posições respetivas e aceitem a realização da operação.

Os Colaboradores deverão sempre informar os Clientes de quaisquer interesses que possam colidir com as operações que pretendam realizar.

3.5.5. Presentes, comissões ou empréstimos

É proibido aceitar qualquer tipo de remuneração ou comissão por operações efetuadas por conta do Haitong Bank, S.A. e/ou das Empresas, bem como beneficiar de qualquer outro modo da posição no Banco.

Nenhum Colaborador pode aceitar presentes, hospitalidade ou outros benefícios (as «ofertas») em consequência da sua atividade profissional no Haitong Bank, S.A. e/ou nas Empresas.

Não se incluem na referida proibição:

- a) Objetos de propaganda de escasso valor;
- b) Ofertas ou convites que não excedam os limites considerados razoáveis pelos usos sociais;
- c) Ofertas ocasionais ou devidas a ocasiões festivas (como ofertas de Natal ou por ocasião de casamento), desde que tais ofertas não sejam em numerário e o seu valor seja razoável; e
- d) Ofertas que sejam razoáveis, não sejam excessivas e sejam adequadas ao contexto do desenvolvimento de relações comerciais normais, desde que correspondam a benefícios não monetários menores.

Em qualquer caso, os Colaboradores deverão sempre notificar o Departamento de *Compliance* se:

- a) Suspeitarem que alguma oferta foi efetuada numa tentativa de os influenciar;
- b) As ofertas tiverem um valor superior a 90 euros; ou
- c) Houver suspeitas de um conflito de interesses, independentemente das exceções previstas no parágrafo anterior.

Nenhum Colaborador poderá, por si ou por interposta pessoa, solicitar a concessão de crédito, sob qualquer forma, a Clientes, fornecedores ou outros Colaboradores do Haitong Bank, S.A. e/ou das Empresas.

3.6. Informação e confidencialidade

Os Colaboradores não podem revelar nem utilizar informações sobre factos ou elementos respeitantes ao Haitong Bank, S.A. e/ou às Empresas ou às relações deste com os seus Clientes que tenham sido obtidas exclusivamente em consequência do seu trabalho ou da prestação de serviços.

Este dever de sigilo profissional não cessa com o termo do contrato ou dos serviços.

Os factos ou elementos sujeitos a sigilo só podem ser revelados a terceiros nos termos legalmente admitidos.

3.7. Relações com o exterior

3.7.1. Relações com meios de comunicação social

Os Colaboradores abster-se-ão de transmitir, por sua iniciativa ou a pedido de terceiros, qualquer notícia ou informação sobre o Haitong Bank, S.A. e/ou as Empresas.

Qualquer comunicação emitida por um Colaborador sem a qualidade de representante com poderes para emitir opiniões sobre o Haitong Bank e/ou as Empresas para o exterior deve ser previamente autorizada por quem para tal tiver competência, nos termos da regulamentação interna.

Os Colaboradores procurarão evitar a difusão de comentários ou de rumores acerca do Haitong Bank, S.A. e/ou das Empresas.

3.7.2. Relações com autoridades públicas e entidades de supervisão

Os Colaboradores deverão prestar às autoridades públicas e entidades de supervisão toda a colaboração necessária que for solicitada e exigível nos termos da lei.

Os Colaboradores devem notificar imediatamente o Responsável pelo *Compliance* no caso de, na vigência da sua contratação, serem ou ficarem:

- a) Sujeitos a investigação ou inquirição por qualquer autoridade estatal ou entidade de supervisão;
- b) Chamados a testemunhar ou a fornecer documentos a qualquer autoridade estatal ou entidade de supervisão;
- c) Constituídos arguidos ou requeridos ou demandados em ação cível, administrativa, arbitral ou qualquer outra ação ou processo;
- d) Sujeitos a qualquer censura, sentença judicial, suspensão, multa, injunção de cessação ou interrupção de uma conduta ou qualquer outra sanção imposta por um organismo público;
- e) Objeto de uma queixa escrita de um Cliente ou de um pedido de indemnização judicial feito por um Cliente.

Todos os Colaboradores devem ainda notificar imediatamente o Departamento de *Compliance* no caso de serem sujeitos a:

- a) um processo de insolvência;
- b) prisão, intimação, acusação ou sentença condenatória em processo penal.

3.7.3. Atividades políticas e associativas

A filiação ou adesão a partidos políticos ou a instituições deve ser efetuada de maneira a que a natureza pessoal de tal relação fique clara.

Antes de aceitarem cargos públicos, os Colaboradores devem informar previamente o Departamento de *Compliance*, de modo a determinar a eventual existência de incompatibilidades ou restrições.

Para efeitos deste Código, a expressão «**cargos públicos**» inclui todos os membros de órgãos de soberania e membros dos órgãos de natureza executiva da administração central, regional e local.

3.7.4. Cargos em outras sociedades

O desempenho pelos Colaboradores de cargos em órgãos sociais de sociedades não pertencentes ao Grupo rege-se pela legislação em vigor e está sujeito a comunicação prévia ao Departamento de *Compliance* e a aprovação prévia pela Comissão Executiva.

4. Branqueamento de capitais, abuso de informação e manipulação de mercado

4.1. Branqueamento de capitais

O Haitong Bank, S.A., as Empresas e os Colaboradores têm de atuar no sentido de garantir o respeito das normas legais, regulamentares e internas aplicáveis à prevenção de fraudes e branqueamento de capitais.

Será proporcionada formação adequada aos Colaboradores para reconhecerem operações que possam estar relacionadas com branqueamento de capitais.

Os Colaboradores com funções comerciais devem cumprir os procedimentos legais instituídos de identificação de Clientes, manter um acompanhamento continuado da relação de negócio, analisar as operações realizadas pelos Cliente e com os Clientes e validar as informações obtidas anteriormente junto dos Clientes e o conhecimento que têm dos Clientes face a alterações significativas dos padrões das operações realizadas nas contas dos Clientes e aos perfis dos Clientes.

4.2. Informação privilegiada/abuso de informação

Sem prejuízo do que estiver especificamente previsto em regulamentação relativa às atividades de intermediação financeira, aos Colaboradores que disponham, por qualquer motivo, de informação privilegiada, é expressamente proibido que a transmitam a pessoas externas ou que a utilizem para negociar ou aconselhar alguém a negociar, subscrever, vender ou comprar valores mobiliários ou instrumentos relacionados direta ou indiretamente por sua própria conta ou por conta de terceiros antes de tal informação ser tornada pública.

A informação privilegiada abrange:

- a) Toda a informação não tornada pública que, sendo precisa e dizendo respeito, direta ou indiretamente, a qualquer emitente de valores mobiliários ou de outros instrumentos financeiros, poderia influenciar de maneira sensível o preço de mercado se fosse tornada pública;
- b) Os factos ocorridos, existentes ou razoavelmente previsíveis, independentemente do seu grau de formalização, que, por serem suscetíveis de influir na formação dos preços de valores mobiliários

ou de instrumentos financeiros, qualquer investidor razoável poderia normalmente utilizar, se os conhecesse, para basear, no todo ou em parte, as suas decisões de investimento;

- c) Em relação aos instrumentos derivados sobre mercadorias, toda a informação com caráter preciso que não tenha sido tornada pública e respeite, direta ou indiretamente, a um ou mais desses instrumentos derivados e que os agentes dos mercados em que aqueles são negociados esperariam receber ou teriam direito a receber em conformidade, respetivamente, com as práticas de mercado aceites ou com o regime de divulgação de informação nesses mercados.

4.3. Manipulação de mercado

É absolutamente proibida a divulgação de informações falsas, incompletas, exageradas ou tendenciosas, a realização de operações de natureza fictícia ou a execução de outras práticas fraudulentas que possam alterar artificialmente o regular funcionamento do mercado de valores mobiliários ou de outros instrumentos financeiros.

5. Divulgação do Código de Conduta

Será dada adequada publicidade ao Código de Conduta.

No momento da aprovação do Código de Conduta e de cada alteração ao mesmo, cada Colaborador assina uma declaração atestando a receção do Código e comprometendo-se a cumpri-lo.

ANEXO: Procedimentos do Haitong Bank, S.A. relativos à apreciação de reclamações

Sem prejuízo do regime legal aplicável às reclamações apresentadas às instituições de crédito, as reclamações apresentadas por Clientes ou potenciais Clientes do Haitong Bank, S.A. (o «**Banco**») podem ser dirigidas ao Departamento de *Compliance* através de carta endereçada ao Haitong Bank, S.A., Departamento de *Compliance*, Edifício Quartzos, Rua Alexandre Herculano, n.º 38, 1269-180 Lisboa.

As reclamações deverão ser apresentadas por escrito, devidamente fundamentadas e acompanhadas de todos os elementos ou informações adicionais de que o Cliente reclamante disponha que possam contribuir para o esclarecimento dos factos objeto de reclamação.

Todas as reclamações escritas recebidas pelo Banco serão encaminhadas para o Departamento de *Compliance*, o qual promoverá a rápida e independente instrução do processo para averiguação dos factos.

Após esclarecimento dos factos, o Departamento de *Compliance* procederá à remessa do processo para decisão ao responsável pela análise da reclamação nomeado pela Comissão Executiva do Banco.

Uma vez tomada a decisão, o Cliente será prontamente informado do seu teor.

A apresentação de uma reclamação ao Haitong Bank, S.A. em nada prejudica a possibilidade de reclamação do Cliente junto das autoridades de supervisão.

O Haitong Bank, S.A. manterá um registo de todas as reclamações recebidas, procedendo ao arquivamento de todos os processos de reclamação e mantendo esses arquivos durante os prazos legais.