



8. INVESTIDORES

8. Investidores

Investidores são todas as pessoas ou empresas que participam no mercado de capitais com o objectivo de, através do financiamento das empresas, valorizarem as suas poupanças ou os seus activos.

No entanto, devido às diferenças de formação, experiência e capacidade financeira, os investidores particulares têm necessidades de protecção diferentes que são tidas em conta nas leis relativas ao mercado de capitais e nos regulamentos da CMVM.

São estas diferenças que determinam a distinção entre:

- Investidores institucionais ou profissionais e
- Investidores não-institucionais.

Os investidores não institucionais, “pequenos investidores ou investidores “não institucionais” são os que têm mais necessidade de protecção

QUEM SÃO OS INVESTIDORES INSTITUCIONAIS E OS INVESTIDORES NÃO-INSTITUCIONAIS?

São investidores institucionais:

- As instituições de crédito (bancos);
- As empresas de investimento;
- As empresas de seguros;
- As instituições de investimento colectivo e respectivas entidades gestoras;
- Os fundos de pensões e respectivas entidades gestoras;
- Os fundos de titularização de créditos, respectivas sociedades gestoras e demais sociedades financeiras previstas na lei;
- As sociedades de titularização de créditos;
- As sociedades de capital de risco, fundos de capital de risco e respectivas sociedades gestoras;
- Outras instituições financeiras autorizadas ou reguladas, e ainda
- Outras entidades, dotadas de uma especial competência e experiência relativas a valores mobiliários, que a CMVM qualifique, em regulamento, como investidores institucionais.

Também não gozam da protecção conferida aos investidores não institucionais os Estados, as Regiões Autónomas, os Bancos Centrais, as instituições supranacionais e as instituições financeiras de Estados que não sejam membros da Comunidade Europeia e exerçam actividades semelhantes às referidas acima.

Os demais investidores são considerados investidores *não institucionais*, ou “pequenos investidores”, ou ainda investidores não profissionais, e apenas estes podem recorrer a serviços como o serviço de Apoio ao Investidor e o serviço de Mediação de Conflitos da CMVM, e à acção popular.

Ver mais à frente neste caderno a forma de recorrer ao serviço de Mediação de Conflitos e ao serviço de Apoio ao Investidor, ambos da CMVM.

A CMVM PREOCUPA-SE COM A PROTECÇÃO DOS INVESTIDORES?

A protecção dos investidores é um dos principais objectivos da CMVM. Trata-se de uma exigência de funcionamento do próprio mercado. Baseando-se todo o mercado no apelo à poupança por parte do público, da protecção dos investidores depende a confiança nos mercados e continuação do investimento em valores mobiliários.

A CMVM supervisiona os mercados de valores mobiliários e instrumentos financeiros derivados, mas não garante o mérito ou a oportunidade das decisões de investimento de cada um. A sua actuação visa apenas garantir a regularidade das decisões de investir, em termos informativos (a decisão deve ser esclarecida), de igualdade de oportunidades (impedindo desigualdades informativas e de acesso aos mercados), e de funcionamento dos mercados (no que respeita à correcta e transparente formação dos preços).

QUE SERVIÇOS DISPONIBILIZA A CMVM AOS INVESTIDORES?

A CMVM assegura diversos serviços que vão ao encontro das necessidades dos investidores. Tais serviços são os seguintes:

- O serviço de Apoio ao Investidor,
- O serviço de Mediação de Conflitos,
- O Sistema de Indemnização aos Investidores.
- O seu *site* na Internet, em www.cmvm.pt

O QUE É O SERVIÇO DE APOIO AO INVESTIDOR?

O serviço de Apoio ao Investidor foi criado pela CMVM para:

- Responder às dúvidas dos investidores;
- Receber e dar seguimento às suas reclamações e queixas, e ainda
- Apoiar a realização de acções de formação dos investidores.

Serviço de Apoio ao Investidor:

- Presta Informação;
- Recebe queixas;
- Promove acções de formação

ESTE SERVIÇO ESCLARECE AS DÚVIDAS DOS INVESTIDORES?

Sim. Através do serviço de Apoio ao Investidor, a CMVM está disponível para responder a todas as dúvidas que o funcionamento dos mercados de valores mobiliários possa suscitar.

Se deseja apresentar um pedido de informação à CMVM poderá encontrar, no espaço do *site* da CMVM reservado ao Apoio ao Investidor um formulário para a apresentação deste tipo de pedidos.

Este serviço não retira a obrigação dos intermediários financeiros e dos emitentes de valores mobiliários de prestar aos investidores todas as informações necessárias para a tomada de uma decisão de investimento esclarecida.

Os investidores podem, contudo, procurar o serviço de Apoio ao Investidor da CMVM sempre que tenham dúvidas nomeadamente sobre o seguinte:

- Quem lhes deve prestar a informação ou onde a devem procurar;
- Se determinada pessoa ou empresa está registada na CMVM como banco, corretora, financeira de corretagem, gestora de patrimónios ou fundos de investimento, podendo, por isso, prestar-lhes serviços de intermediação financeira;
- Se determinada operação foi registada na CMVM;
- A linguagem técnica utilizada nos documentos relativos aos valores mobiliários e aos mercados; ou ainda
- Os seus direitos.

8. Investidores

Nestas, como noutras situações, o serviço de Apoio ao Investidor está apto a prestar aos investidores todos os esclarecimentos necessários.

COMO PODEM OS INVESTIDORES APRESENTAR RECLAMAÇÕES?

A CMVM, através do serviço de Apoio ao Investidor, recebe as **reclamações** dos investidores contra as pessoas ou entidades submetidas à sua supervisão.

Antes de se dirigir ao serviço de Apoio ao Investidor para apresentar uma reclamação, o investidor reclamante deverá, no entanto, contactar a entidade que lhe prestou o serviço, tentando, dessa forma, resolver o conflito que os opõe.

Para tanto, deverá, em primeiro lugar, manifestar o seu descontentamento à pessoa com quem lidou directamente no momento da prestação do serviço. Em algumas situações – designadamente quando existam erros de fácil correcção – este mero contacto informal poderá ser suficiente para resolver a situação.

Quando, porém, a pessoa com quem o investidor lidou directamente não satisfaça a sua pretensão, o investidor deverá apresentar formalmente uma reclamação à entidade em causa.

Os intermediários financeiros são obrigados a implementar internamente os procedimentos necessários para assegurar a recepção, o encaminhamento e o tratamento das reclamações dos seus clientes, devendo, antes de iniciar a prestação de serviços, informar o investidor sobre a forma de os utilizar.

Algumas entidades emitentes dispõem também de «gabinetes de apoio aos investidores», habilitados a receber e resolver reclamações e queixas.

No caso dos intermediários financeiros, a reclamação de um cliente deverá ser apreciada por pessoa diferente da que praticou o acto reclamado, devendo ainda estar expressamente fixados os procedimentos concretos a adoptar na apreciação da reclamação e o prazo máximo de resposta ao cliente - prazo este que o investidor deverá conhecer, a fim de controlar a oportunidade da resposta.

QUE PASSOS DEVE DAR O INVESTIDOR PARA APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO?

Quando o investidor reclamante não obtenha resposta da entidade reclamada no prazo fixado, ou quando a resposta dada não seja satisfatória para o investidor, o passo seguinte será apresentar a sua reclamação ao Serviço de Apoio da CMVM.

As reclamações, quando dirigidas à CMVM, devem ser efectuadas por escrito, de forma clara e fundamentada, identificando com rigor a entidade reclamada, os factos objecto de reclamação e a pretensão que o investidor reclamante pretende ver satisfeita. Da reclamação deverá ainda constar a identificação completa do investidor reclamante, incluindo nome e apelido, domicílio e número de telefone.

O investidor deverá fazer acompanhar a sua reclamação com cópias de todos os documentos respeitantes aos factos invocados e que possam ser úteis à análise da situação (por exemplo, cópia do contrato de investimento subscrito, correspondência trocada, extractos de valores mobiliários ou de numerário, etc.) bem como com cópia da reclamação enviada à entidade reclamada e da resposta eventualmente remetida por esta entidade.

A CMVM disponibiliza no seu *site* na Internet, no espaço reservado ao Apoio ao Investidor, um formulário para a apresentação de queixas/reclamações.

COMO ACTUA A CMVM PERANTE RECLAMAÇÕES DOS INVESTIDORES?

Ao receber uma reclamação de um investidor, a CMVM faz uma apreciação sumária da situação e contacta a entidade reclamada, expondo-lhe os factos descritos pelo investidor bem como o entendimento que eventualmente tenha sobre a matéria. A CMVM pode simultaneamente formular e dirigir recomendações a ambas as partes, esclarecendo ainda se considera ou não a conduta da entidade reclamada conforme as regras do mercado de valores mobiliários.

A CMVM CONTRIBUI PARA A MELHORIA DA FORMAÇÃO DOS INVESTIDORES?

Sim, através do serviço de Apoio ao Investidor, a CMVM apoia a organização e realiza acções que têm como objectivo melhorar o conhecimento que o público tem sobre os mercados de valores mobiliários e o seu funcionamento.

Através da edição de livros, guias e brochuras, a CMVM procura proporcionar também uma ampla difusão da informação necessária ao esclarecimento dos investidores.

COMO PODE CONTACTAR O SERVIÇO DE APOIO AO INVESTIDOR?

O serviço de Apoio ao Investidor funciona de 2.^a a 6.^a feira, entre as 9h30m-12h30m e as 14h30m-17h00m, podendo ser contactado por um dos seguintes meios:



Presencialmente

Lisboa - Av. da Liberdade, n.º 252, 1056-801, em Lisboa ou
Porto - Rua Dr. Alfredo Magalhães, n.º 8, 5.º, 4000-061, Porto.



Telefonicamente

Através da **Linha Verde** (gratuita): **800 205 339**.
ou dos números de telefone (21) 317 70 00 e (22) 208 44 02.



Por Carta

Para as moradas acima indicadas.



Por fax

Através dos números:
(21) 353 70 77/8 ou (22) 208 43 01.



Por e-mail

Pelo endereço: cmvm@cmvm.pt

QUE INFORMAÇÃO É DISPONIBILIZADA NO SITE DA CMVM NA INTERNET?

O *site* da CMVM na Internet foi criado com o objectivo de prestar informação aos investidores de forma mais rápida e completa.

8. Investidores

Por esse meio, a CMVM disponibiliza permanentemente informação, em suporte acessível aos investidores, sobre as funções e a utilidade dos mercados, sobre as actividades de intermediação, sobre as sociedades abertas, bem como sobre a actividade da CMVM, que se pretende cada vez mais transparente.

Os valores mobiliários e os instrumentos financeiros derivados são bens cujo valor varia em função de diversos factores, entre os quais um vasto conjunto de informações, como seja:

- Quem emite os valores mobiliários?
- Quais as suas características e as dos mercados em que estão admitidos?
- Como tem evoluído a situação do emitente, que negócios tem realizado e quais têm sido os seus lucros?

A CMVM divulga através da Internet os factos e elementos de natureza pública que constem dos respectivos registos ou que lhe sejam obrigatoriamente comunicados no âmbito da supervisão.

Assim, no *site* da CMVM na Internet é possível consultar a seguinte informação:

- **Informação sobre os registos concedidos pela CMVM:** Para saber se determinada operação foi já registada na CMVM e poder planificar os seus investimentos, bem como para acompanhar as alterações aos registos das pessoas e entidades sujeitas à supervisão da CMVM, os investidores têm à sua disposição esta funcionalidade, que é objecto de actualização diária.
- **Informação sobre emitentes:** Todas as comunicações feitas aos investidores pelas entidades emitentes de valores mobiliários são divulgadas através do *site* da CMVM na Internet: as contas anuais, semestrais e trimestrais; as comunicações de compra e venda de acções próprias, a identificação dos principais accionistas das empresas, sobre aumentos de capital e ofertas públicas, e os calendários para o pagamento de juros e dividendos, entre outras comunicações contínuas; os factos relevantes; os relatórios sobre o Governo das Sociedades; ofertas públicas; perda de qualidade de sociedade aberta; informação sobre admissão à negociação de valores mobiliários: prospectos de referência e de admissão à negociação (de acções, de obrigações, de warrants, de certificados e de outros valores mobiliários).

O *site* da CMVM na Internet tem um papel preponderante na divulgação dos factos relevantes na vida das empresas (os quais podem alterar os preços dos valores mobiliários no mercado), já que estas comunicações não podem ser difundidas por qualquer outro meio antes de o serem por este. Até que ocorra esta divulgação, tem de ser guardado segredo sobre estes factos.

- **Informação sobre fundos de investimento:** o *site* da CMVM na Internet permite aceder a uma base de dados sobre fundos de investimento mobiliário, fundos de investimento imobiliário e fundos de titularização de crédito, onde podem ser consultados, para cada fundo, informação sobre a rendibilidade, o valor diário da unidade de participação, o resumo da carteira, os prospectos e os relatórios e contas, o exercício de direitos de voto pelos fundos de investimento mobiliário que detêm acções; a informação estatística (indicadores de síntese mensais sobre fundos de investimento mobiliário, informação trimestral sobre gestão de activos); a informação sobre rendibilidades (através deste *link*, acede-se aos *sites* na Internet das entidades gestoras dos fundos, sendo delas a responsabilidade sobre a informação divulgada sobre rendibilidade).

São ainda disponibilizadas as listas de intermediários financeiros autorizados a comercializar fundos de investimento através da Internet e de participações de fundos de investimento estrangeiros comercializados em Portugal.

A composição detalhada da carteira de cada fundo de investimento imobiliário constituído em Portugal é disponibilizada na sua versão actualizada (trimestralmente).

É também disponibilizada informação sobre Fundos de Titularização de Créditos (informações relevantes e base de dados).

- **Informação sobre intermediários financeiros:** nesta área os investidores podem consultar todos os elementos de identificação dos intermediários financeiros registados na CMVM e ainda a identificação de outras empresas autorizadas a exercer intermediação financeira em Portugal sem estarem registadas na CMVM para o efeito, bem como as comunicações recebidas pela CMVM de outras entidades de supervisão sobre esse tipo de empresas. São ainda disponibilizadas listagens com a seguinte informação: endereços dos intermediários financeiros que prestam serviços através da Internet e cujos *sites* foram submetidos à apreciação da CMVM; instituições de crédito e empresas de investimento que exercem actividades de intermediação financeira em Portugal em regime de livre prestação de serviços; participações qualificadas em intermediários financeiros; prospectores que actuam por conta de cada intermediário financeiro (e da pessoa registada na CMVM como responsável pela supervisão da actividade daqueles prospectores).
- **Informação sobre mercados de valores mobiliários:** lista dos mercados de valores mobiliários, regulamentados e não regulamentados, que se encontram registados na CMVM.
- **Informação sobre consultores autónomos:** lista dos consultores autónomos registados na CMVM, e respostas às questões mais frequentes sobre consultoria autónoma para o investimento em valores mobiliários.
- **Informação sobre auditores:** lista dos auditores registados na CMVM.

O QUE É O SERVIÇO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS?

A CMVM dispõe actualmente de um serviço destinado à mediação voluntária de conflitos entre, por um lado, investidores não institucionais e, por outro, intermediários financeiros, consultores autónomos, entidades gestoras de mercados, entidades gestoras de sistemas e emitentes.

Trata-se, como o próprio nome indica, de um meio de resolução de conflitos que se caracteriza pela intervenção junto das pessoas em litígio e fora dos tribunais, de uma terceira pessoa ou entidade imparcial - o mediador - cuja função é colocá-las em contacto e, eventualmente, apresentar-lhes propostas para que elas estabeleçam um acordo de resolução do conflito em que se encontram.

As partes apenas submetem ao mediador um determinado litígio, se assim o entenderem. Podem, da mesma forma e a todo o tempo, desistir do processo de mediação. Contudo, o serviço de Mediação de Conflitos da CMVM não paga indemnizações aos investidores. À excepção das situações apreciadas pelo Sistema de Indemnização aos Investidores, só os tribunais judiciais têm competência para apreciar se os intermediários financeiros, os consultores autónomos, as entidades gestoras de mercados ou os emitentes devem ser condenados a esse pagamento, e para os condenar. Por outro lado, tenha em consideração que nem a apresentação de reclamação

8. Investidores

reclamação perante a CMVM nem o recurso ao serviço de Mediação de Conflitos da CMVM suspendem ou interrompem os prazos para o investidor propor uma acção nos tribunais judiciais, pedindo a condenação das entidades referidas ao pagamento da indemnização que pretende. O investidor deve estar, por isso, atento ao decurso desses prazos.

QUEM É QUE PODE DESENCADEAR A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS?

O procedimento de mediação voluntária de conflitos inicia-se mediante solicitação expressa de um investidor não institucional ou de uma associação de defesa dos investidores, dirigida à CMVM, em que se descreva o objecto do litígio, a pretensão e os seus fundamentos e a entidade ou entidades visadas.

QUAIS OS PROCEDIMENTOS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS?

A mediação utiliza procedimentos simples e informais. Uma vez aceite o pedido de mediação pela entidade contra a qual se reclama o mediador marca uma audiência com os interessados e estipula a agenda de mediação, estabelecendo os passos que conduzirão ao acordo das partes. O processo termina quando as partes celebram um acordo escrito que resolve o diferendo que as opunha, com a satisfação da pretensão do requerente, com a desistência de qualquer das partes, ou quando o mediador conclua fundamentadamente pela impossibilidade de um acordo.

QUAIS SÃO AS CARACTERÍSTICAS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS?

O procedimento de mediação caracteriza-se por ser imparcial. A mediação será conduzida de forma isenta e equidistante, sem favoritismos e sem que haja conflito de interesses entre o mediador (e a sua equipa) e os mediados.

O procedimento de mediação é rápido, o que constitui uma das maiores vantagens da mediação. Tal não obsta, no entanto, a que sejam fixados prazos para as necessárias sessões de mediação. Como já se disse, a apresentação de um pedido de mediação não interrompe os prazos para propor acções nos tribunais judiciais, devendo ser acauteladas eventuais situações em que a entidade reclamada aceita a mediação apenas para garantir o decurso do prazo de interposição da acção, sem ter qualquer intenção de vir a chegar a acordo com o investidor reclamante.

O procedimento de mediação é gratuito, o que significa que os mediados não terão de pagar quaisquer taxas ou despesas pela prestação deste serviço.

Por fim, o procedimento da mediação é confidencial, o que significa que existe um dever de segredo por parte do mediador e de toda a sua equipa, relativamente às informações que obtenham no decurso da mediação.

COMO SE RESOLVE O CONFLITO NA MEDIAÇÃO?

A solução eventualmente apresentada pelo mediador às partes é sempre proposta e nunca imposta. No entanto, uma vez resolvido o litígio entre as partes, é reduzido a escrito o acordo a que chegaram, e este acordo passa a ter a natureza de transacção extrajudicial, servindo, designadamente, como título executivo caso a pessoa prejudicada tenha de recorrer aos tribunais judiciais a fim de assegurar o eventual pagamento de qualquer quantia em dívida.

O QUE É O SISTEMA DE INDEMNIZAÇÃO AOS INVESTIDORES?

O Sistema de Indemnização aos Investidores foi criado com o objectivo de proteger especialmente os “pequenos investidores”, garantindo o pagamento dos montantes que lhes são devidos por um intermediário financeiro que não tenha capacidade financeira para restituir ou reembolsar os instrumentos financeiros depositados ou confiados para gestão, ou o dinheiro entregue expressamente destinado a ser investido em instrumentos financeiros.

O Sistema de Indemnização aos Investidores pode ser accionado em situações de incapacidade financeira de um intermediário financeiro. Só o Banco de Portugal pode verificar essa incapacidade financeira.

A incapacidade financeira da entidade participante no Sistema deve ser verificada pelo Banco de Portugal, ouvida a CMVM, no prazo máximo de 21 dias após ter sido gerada a situação de incumprimento face ao investidor.

O Sistema será também accionado quando o Banco de Portugal divulgue publicamente a decisão de revogar a autorização para o exercício da actividade concedida à entidade participante.

O SISTEMA PAGA INDEMNIZAÇÕES?

O montante das indemnizações é calculado com base no valor dos instrumentos financeiros à data do accionamento do Sistema, não sendo compensadas eventuais desvalorizações.

O Sistema garante o reembolso até ao limite de € 25.000 por cada investidor, sendo este limite estabelecido por investidor e não por conta. Assim, por exemplo, se numa conta com 3 titulares estiverem registados ou depositados valores mobiliários no valor de € 100.000, o montante máximo da indemnização seria, todavia, de € 75.000 (€ 25.000 por cada investidor).

A indemnização é paga aos investidores no prazo máximo de três meses (ou, excepcionalmente, seis meses) contados da verificação da admissibilidade dos créditos e uma vez apurado o montante em dívida.

QUAIS AS ENTIDADES QUE PARTICIPAM NO SISTEMA DE INDEMNIZAÇÃO?

Participam no Sistema:

- As empresas de investimento e as instituições de crédito (bancos) autorizadas a efectuar operações de investimento, com sede em Portugal;
- As empresas de investimento e as instituições de crédito com sede fora da União Europeia, relativamente aos créditos decorrentes das operações efectuadas pelas suas sucursais em Portugal, a menos que aqueles já se encontrem cobertos por outro sistema de indemnização, em termos equivalentes aos proporcionados pelo sistema português; e
- As empresas de investimento e as instituições de crédito com sede noutra país da União Europeia, se a garantia oferecida pelo Sistema português for mais favorável do que a garantia oferecida pelo Sistema em que participem nos seus países de origem.

8. Investidores

O QUE É A ACÇÃO POPULAR?

A fim de obter indemnização por danos que tenha sofrido, um investidor terá, na maioria das vezes, de recorrer aos tribunais. Mas os investidores não institucionais, as associações de defesa dos investidores e as fundações que tenham por fim a sua protecção, podem também lançar mão de uma **acção popular**.

Podem recorrer à Acção Popular os investidores não institucionais, as associações de defesa dos investidores e as fundações de defesa dos investidores.

A acção popular, no âmbito do Mercado de Valores Mobiliários, consiste no direito de recurso aos tribunais judiciais a fim de garantir a tutela de interesses individuais homogéneos ou colectivos dos investidores não institucionais.

Em caso de sucesso de uma acção popular civil, relativamente aos investidores lesados que não tenham intervindo na acção e não se encontrem individualmente identificados, será fixada uma indemnização global cujo montante é entregue a uma pessoa ou entidade encarregada de distribuir o dinheiro à medida que forem sendo identificados os investidores prejudicados.

Se determinadas indemnizações não forem pagas por razões de prescrição ou de impossibilidade de identificação dos investidores lesados, as mesmas revertem para o fundo de garantia relacionado com a actividade em que se insere o facto que sustenta o pedido de indemnização ou, não existindo tal fundo de garantia, o sistema de indemnização aos investidores.

SE É INVESTIDOR, TOME AS SEGUINTE PRECAUÇÕES:

- Dirija-se apenas a intermediários financeiros (banco, sociedade corretora, financeira de corretagem, gestora de patrimónios ou gestora de fundos de investimento) registados na CMVM. Verifique em www.cmvm.pt se o intermediário financeiro está registado na CMVM. Se pretende realizar algum investimento através da Internet, verifique se o *site* foi submetido à apreciação da CMVM.
- Como investidor, tem o direito de ser informado e esclarecido pelos intermediários financeiros quanto às possibilidades de investimento. Faça perguntas sobre os rendimentos de cada aplicação e sobre o nível de risco e vantagens associados a uma determinada decisão de investimento. Peça esclarecimento para todas as suas dúvidas.
- A informação prestada deverá ser adequada à sua situação económica e deverá ser tão mais detalhada e simples quanto menores sejam os seus conhecimentos sobre os mercados de valores mobiliários.
- Peça documentos, em particular os prospectos, relativos aos valores mobiliários que pensa adquirir e leia-os. Não deixe esse trabalho para mais tarde. Toda a informação está contida nos documentos. Se a leitura dos documentos só for feita depois de realizada a aplicação, pode já não ser possível desistir do investimento. Nunca decida sem ter um conhecimento completo de toda a informação publicada.



- Seja prudente com os relatórios de análise financeira (*research*) e as recomendações de investimento. Peça ao intermediário financeiro que lhe indique qual é a informação divulgada pelos emitentes dos valores mobiliários e quais os estudos e previsões que são feitos a partir desses documentos.
- Pergunte quais são os aspectos que podem contribuir para uma maior ou menor rentabilidade do seu investimento. Se o risco for maior ou menor do que aquele que pretende assumir, peça para lhe ser indicada outra opção de investimento.
- Verifique os preços (comissões) praticados por cada intermediário financeiro pela prestação dos vários serviços. Pergunte quanto custa realizar determinada operação. Questione sobre outras taxas ou impostos que incidam sobre o seu investimento.
- Peça sempre que a informação lhe seja prestada por escrito. O «diz que disse» não lhe permite demonstrar nada.
- Os investidores têm direito de pedir cópia de todos os documentos que assinem aquando do investimento efectuado e têm o direito de pedir ao intermediário financeiro que reduza a escrito, em documento datado, assinado e carimbado, as informações que lhe transmitiu e que formaram a base da sua decisão de investir.
- Como investidor, tem o direito de ser informado sobre a execução e os resultados das operações que tenha ordenado, bem como sobre a ocorrência de dificuldades ou inviabilidade de execução da operação e ainda sobre quaisquer circunstâncias que possam justificar a modificação, revogação ou recusa das ordens transmitidas, quando tal seja o caso. Acompanhe a evolução do valor mobiliário antes e durante o investimento, para reavaliar os seus investimentos sempre que necessário.
- Se não quer assumir um elevado grau de risco, não «ponha todos os ovos no mesmo cesto». Investir todo o seu dinheiro no mesmo tipo de valores mobiliários pode significar um risco acrescido. Se diversificar o seu investimento, os ganhos apresentados por uns valores mobiliários poderão compensar as perdas sofridas com outros.
- Tenha presente o facto de o investimento em valores mobiliários ser normalmente um investimento de longo prazo (à excepção de certos investimentos, como por exemplo os fundos de tesouraria, que têm uma natureza de curto prazo) e que as rendibilidades obtidas no passado não representam qualquer garantia de obtenção de rendibilidades semelhantes no futuro.
- Se tiver contraído um empréstimo para comprar valores mobiliários tenha em conta que, às perdas verificadas pode ainda acrescer uma dívida avultada resultante dos juros entretanto vencidos.
- Consulte o *site* da CMVM na Internet. Acompanhe as notícias publicadas nos jornais e os anúncios divulgados pelas empresas. Se algum facto lhe suscitar dúvidas, contacte o seu intermediário financeiro ou o serviço de Apoio ao Investidor da CMVM, presencialmente, por telefone, por fax ou por correio electrónico, e faça perguntas.
- Se um determinado serviço não lhe é prestado com qualidade, reclame. Os investidores têm o direito de ser informados sobre os procedimentos internos adoptados pelos intermediários financeiros para o recebimento e tratamento de reclamações e ainda sobre os prazos estimados de resposta a essas reclamações.

8. Investidores

- Se a sua reclamação não tem o tratamento adequado, dirija-se ao serviço de Apoio ao Investidor da CMVM e reclame novamente. Não pense que «não vale a pena reclamar porque ninguém faz nada». A CMVM só poderá defender os seus legítimos interesses se lhos der a conhecer.
- Se sofreu um prejuízo causado pela violação dos deveres de outra pessoa ou entidade, responsabilize-a. Pode ter direito a uma indemnização. Reclame e prontifique-se a levar a questão até às últimas consequências.
- Associe-se a outros investidores. Participar em associações não aumenta a sua razão em caso de conflito; porém, o contacto com outros investidores permite-lhe ficar a saber aspectos que provavelmente desconhece e recorrer a certos meios que as leis reservam às associações de defesa dos investidores (o diploma que regula actualmente as associações de defesa dos investidores é o Decreto-Lei n.º 294/2003, de 21 de Novembro).