

## INFORMAÇÕES SOBRE O TRATAMENTO DOS SEUS DADOS PESSOAIS

O BEST - Banco Electrónico de Serviço Total, S.A., doravante (BEST), com sede na Rua Castilho, 26, Piso 2, 1250-069 Lisboa, registado na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa - 1.<sup>a</sup> Secção, com o n.º 505 149 060 de pessoa coletiva e de matrícula e o capital social de 63.000.000,00 EUR, é responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais.

A privacidade e a proteção dos seus dados são importantes para o Banco BEST.

Por este motivo, o BEST criou um conjunto de procedimentos e normativos, aplicáveis ao tratamento dos seus dados pessoais, resumidamente descritos na Política de Privacidade, que pode consultar no seu site, [www.bancobest.pt](http://www.bancobest.pt), em “Políticas Best”.

Através do presente documento, o BEST presta informação detalhada acerca da utilização e proteção que é dada aos seus dados pessoais, bem como o motivo pelo qual se procede ao tratamento dos mesmos.

Na subscrição de determinados produtos e serviços, poderá ser prestada informação adicional, se necessário.

### 1. Dados pessoais tratados pelo BEST enquanto responsável pelo tratamento

O BEST apenas recolhe e trata os dados pessoais necessários para lhe prestar um serviço de qualidade e o mais personalizado possível, enquanto Instituição de Crédito, Intermediário Financeiro e Mediador de Seguros. O BEST não trata dados pessoais que não sejam necessários à prestação de serviços acordada ou aos produtos adquiridos.

Na prestação dos serviços e na oferta de produtos, o BEST procede ou poderá proceder ao tratamento de várias categorias de dados pessoais, incluindo:

- a) Dados demográficos (e.g., nome, género, naturalidade, data de nascimento, nacionalidade);
- b) Dados contratuais (e.g., número de conta, IBAN);
- c) Dados de contacto (e.g., morada, telefone, endereço de correio eletrónico);
- d) Dados governamentais (e.g., número de cartão de cidadão, número de contribuinte, número de passaporte);
- e) Dados de identificação digital (e.g., endereço de IP, coordenadas geográficas);
- f) Dados de atividade pessoal (e.g., *social media*);
- g) Dados de atividade profissional (e.g., profissão, nível de formação, remuneração, entidade patronal);

- h) Dados relativos ao património, posições e movimentos financeiros (e.g., dados de conta bancária, valor dos seus bens, dados fiscais);
- i) Dados familiares (e.g., estado civil, número de filhos);
- j) Dados de registo de voz (e.g., gravações de chamadas);
- k) Dados de registo de imagem (e.g., gravações de vídeo e fotografia); e
- l) Dados biométricos (e.g. impressão digital).

O BEST também trata dados pessoais criados a partir da análise da sua utilização dos nossos produtos e serviços, das suas transações e preferências, como por exemplo, o seu perfil de Cliente.

O BEST poderá definir as finalidades e os meios de tratamento dos dados pessoais em conjunto com entidades terceiras, atuando em corresponsabilidade com as mesmas (e.g. parcerias comerciais, mediação de seguros). Nesses casos, o titular dos dados terá o direito de conhecer os termos essenciais da relação estabelecida no que respeita ao tratamento de dados pessoais. Sem prejuízo da informação específica que lhe possa vir a ser comunicada poderá sempre solicitar mais informações ao BEST através de qualquer dos canais de comunicação abaixo:

- Contacto on-line através da área de mensagens disponível no site [www.bancobest.pt](http://www.bancobest.pt);
- Linha de Apoio ao Cliente através do 218 505 775 (nos dias úteis, das 8h às 20h);
- Carta endereçada ao BEST - Banco Electrónico de Serviço Total, SA, Rua Castilho, 26, Piso 2, 1250-069 Lisboa, Portugal;
- Dirigindo-se a qualquer uma das instalações do Banco abertas ao público, no horário de atendimento.

O BEST trata dados pessoais por conta de outras entidades que são responsáveis pelos respetivos tratamentos. Nesses casos, sem prejuízo do titular dos dados poder solicitar diretamente mais informações ao BEST através dos contactos acima referidos, a informação relativa a esses tratamentos de dados pessoais ser-lhe-á prestada pelos respetivos responsáveis pelo tratamento.

## **2. Razões pelas quais tratamos os seus dados e em que situações**

O BEST apenas trata os seus dados pessoais nas seguintes situações:

### **2.1. Para execução de um contrato celebrado consigo ou para a realização de diligências pré-contratuais a seu pedido**

No âmbito da contratação de produtos e de serviços, o BEST pode precisar de tratar os seus dados pessoais. Tal sucederá, por exemplo, nos seguintes casos:

- Avaliação de risco para efeitos de concessão de crédito (e.g., análise de processos de solicitação de crédito, avaliação de perfil de risco do Cliente);

- Gestão da relação contratual/comercial (e.g., relacionamento com o Cliente, incluindo a contratação/adesão e cessação/resgate de produtos e serviços, acompanhamento de posições e movimentos financeiros, execução de instruções do Cliente, produção e envio de extratos e outros documentos necessários na relação comercial);
- Prevenção e combate à fraude (e.g., prevenir atividades como o *phishing* e fraudes relativas à utilização abusiva por terceiros de informações dos Clientes); e
- Acompanhamento e recuperação de crédito (e.g., ações e tratamento no âmbito de acompanhamento dos contratos de crédito e da posição creditícia do Cliente, para antecipar situações de incumprimento).

## 2.2. Para o cumprimento de obrigações legais a que o BEST está sujeito

Enquanto instituição financeira, o BEST está sujeito a inúmeras obrigações legais e regulamentares, cujo cumprimento pode implicar a necessidade de proceder ao tratamento dos seus dados pessoais, tais como:

- Cumprimento de obrigações de retenção, pagamento ou declaração para efeitos fiscais;
- Cumprimento de obrigações legais relativas ao reporte ou respostas a autoridades públicas (e.g., Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, Banco Central Europeu, Tribunais, Tribunal de Contas);
- Cumprimento de procedimentos em matéria de prevenção e combate à criminalidade financeira (e.g., branqueamento de capitais, abuso de mercado);
- Cumprimento de obrigações legais ou regulamentares relativas à atividade bancária e financeira (e.g., avaliação de perfil de risco Cliente para efeitos de concessão de crédito, análise da adequação dos produtos ao perfil de investidor, procedimentos de auditoria e controlo interno);
- Cumprimento de obrigações legais relativas ao reporte ou respostas a entidades privadas (e.g. sociedades gestoras, sociedades emitentes de valores mobiliários, bancos depositários, organismos de investimento coletivo);
- Segurança e proteção de dados pessoais (e.g., implementação de medidas de segurança de informação lógicas e físicas, como *back-ups*, *restore* e *disaster recovery*, realização de avaliações regulares da implementação das medidas de segurança);
- Segurança física e videovigilância (e.g., implementação de medidas de segurança física, avaliações de monitorização da implementação de medidas); e
- Prevenção e combate à fraude (e.g., prevenir atividades como o *phishing* e fraudes relativas à utilização abusiva por terceiros de informações dos Clientes).

## 2.3. Para satisfação de interesses legítimos do BEST

O BEST utiliza os seus dados pessoais para desenvolver os seus produtos e serviços, para melhorar a gestão de risco e para defender os seus direitos e interesses legais, o que inclui:

- Acompanhamento e recuperação de crédito (e.g., gestão do processo de recuperação de crédito, gestão de ativos recebidos ou recuperados, promoção de alienação dos ativos);
- Controlo e acompanhamento de desempenho operacional (e.g., informações de gestão);
- Gestão de processos em contencioso (e.g., análise de processos judiciais e administrativos não relacionados com crédito vencido ou de natureza fiscal, como ações declarativas ou executivas intentadas contra o BEST, inventários, processos-crime ou outros);
- Marketing e comunicação de produtos e serviços financeiros comercializados diretamente (e.g., análise e tratamento de dados para identificar oportunidades de apresentação de produtos ou serviços; dinamização de atividades preparatórias e comerciais para marketing, criação de públicos alvo em outras entidades e envio de comunicações de marketing direto);
- Melhoria e monitorização da qualidade de serviço (e.g., análise e tratamento de informação relativa à qualidade e ao desempenho dos vários meios e processos de prestação de serviços, gestão de reclamações); e
- Cessão da posição contratual (e.g., tratamento e transmissão de informação no âmbito de processos de reorganização societária e de processos de venda ou titularização de carteiras de crédito).

## 2.4. Consentimento

O BEST trata ainda os seus dados pessoais quando tenha dado o seu consentimento prévio e expresso para esse efeito.

O BEST pedirá o seu consentimento para o tratamento de dados pessoais nos seguintes casos:

- Promoção de produtos e serviços adequados ao perfil do Cliente (e.g., tratamento de informação biográfica, financeira e comportamental recolhida direta ou indiretamente pelo BEST, incluindo informação recolhida junto da Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal, com recurso a técnicas estatísticas e definição de perfis para personalizar e adequar a oferta dos nossos produtos e serviços e as comunicações que lhe realizamos - Marketing).
- Apresentação de produtos e serviços disponíveis a não Clientes (e.g., desenvolvimento e implementação de propostas do BEST, operacionalização de estratégia definida para canais de angariação de negócio em coordenação com entidades parceiras e canais digitais, apoio a áreas comerciais para cumprimento de objetivos);

- Promoção de produtos e serviços não financeiros de empresas do Grupo Novo Banco ou empresas parceiras (e.g., atividades de comunicação dos produtos e serviços de entidades parceiras do BEST, como divulgação de imóveis); e
- Formalização de produtos e serviços *online* com utilização de imagem e voz.

### 3. Destinatários dos seus dados pessoais

Para que o BEST consiga cumprir todos os seus deveres e lhe possa prestar o melhor serviço e produtos possíveis, poderá ter que comunicar ou dar acesso aos seus dados pessoais a outras entidades.

O BEST apenas comunicará os seus dados pessoais às seguintes categorias de destinatários:

- Outras entidades pertencentes ao Grupo Novo Banco;
- Prestadores de serviços que prestem serviços ao BEST (e.g., serviços de IT, serviços de envio de comunicações comerciais ou contratuais, custodiantes, intermediários de crédito e promotores bancários);
- Sociedades gestoras de organismos de investimento coletivo, organismos de investimento coletivo e bancos depositários de organismos de investimento coletivo, *[no âmbito da subscrição de unidades de participação ou ações de organismos de investimento coletivo, para efeitos de gestão de reclamações relacionadas com as participações, do cumprimento das obrigações legais aplicáveis aos organismos, entidades gestoras e depositários, designadamente, a Lei de combate ao branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e o cumprimento das instruções emitidas pela CMVM e suas congéneres]*;
- Organizações dentro e fora da União Europeia (e.g., outras instituições financeiras para, por exemplo, a execução de operações de pagamento, autoridades reguladoras não sedeadas na UE, seguradoras do ramo vida, seguradoras do ramo não vida, sociedades gestoras de fundos mobiliários, sociedades gestoras de fundos imobiliários, sociedades gestoras de fundos de pensões e sociedades emittentes de valores mobiliários); e
- Autoridades públicas, como as Autoridades Tributárias, o Banco de Portugal, o Banco Central Europeu, a Comissão de Mercado de Valores Mobiliários ou Tribunais Judiciais ou Administrativos.

Para conhecer as entidades que fazem parte do Grupo Novo Banco, consulte o endereço [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt).

Nos casos de transferências internacionais (fora da União Europeia), sempre que a Comissão Europeia tenha declarado, através de uma decisão de adequação, que o país localizado fora da União Europeia em causa garante um nível de proteção de dados pessoais equivalente ao

decorrente da legislação da União Europeia, a transferência de dados terá por base essa decisão de adequação.

Pode consultar as decisões de adequação existentes em [www.eur-lex.europa.eu](http://www.eur-lex.europa.eu).

Nos casos em que a transferência seja feita para países ou organizações localizados fora da União Europeia, em relação aos quais não haja decisão de adequação da Comissão, o BEST implementou garantias para assegurar a proteção dos seus dados.

#### **4. Período de conservação dos seus dados pessoais**

O BEST apenas conserva e trata os seus dados pessoais para os fins acima indicados durante o período de tempo que se revele necessário ou obrigatório para o cumprimento desses fins, aplicando critérios de retenção da informação apropriados a cada tratamento e em linha com as obrigações legais e regulamentares aplicáveis.

#### **5. Decisões individuais automatizadas e definição de perfis**

O BEST utiliza os seus dados pessoais para definir o seu perfil para a finalidade de:

- Apresentar os produtos e serviços mais adequados às suas necessidades.

Para este efeito analisamos e tratamos informação biográfica, financeira, transacional e comportamental recolhida direta ou indiretamente pelo BEST, incluindo informação recolhida junto da Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal. O objetivo é compreender os seus comportamentos, as suas necessidades e preferências e desta forma personalizar e adequar a oferta dos nossos produtos e serviços e as comunicações que lhe realizamos (Marketing).

A definição de perfis é importante porque permite direcionar as ofertas às necessidades e preferências dos Clientes. A definição de perfis que é realizada pelo BEST com esta finalidade tem como única consequência a personalização de campanhas promocionais.

- Avaliação de risco para efeitos de concessão de crédito (*e.g. credit scoring*).

Para este efeito, são analisados e tratados vários tipos de informação, incluindo informação biográfica, financeira e comportamental. O objetivo é avaliar a adequação da operação de crédito proposta ou solicitada, à sua capacidade creditícia e deste modo promover um processo de decisão de crédito responsável e ajustado à sua disponibilidade financeira atual e potencial bem como do seu agregado familiar e respetiva estrutura de rendimentos e gastos.

A definição de perfis é importante porque permite evitar antecipadamente a desadequação do produto ou da estrutura de reembolsos do crédito à sua capacidade creditícia e cumprir as normas e regras a que o BEST está sujeito em matéria de concessão de crédito e acompanhamento do mesmo. A definição de perfis que é realizada pelo BEST com esta finalidade tem como única consequência a sistematização de informação de suporte à decisão de crédito.

- Prevenção e monitorização de dificuldades financeiras e para cumprir com obrigações em matéria de combate ao branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e outra criminalidade financeira.

Para este efeito são analisados e tratados vários tipos de informação, incluindo informação biográfica, financeira e comportamental. O objetivo é antecipar dificuldades de pagamento dos valores devidos e, se necessário, promover medidas que respondam à sua disponibilidade financeira atual e potencial, bem como do seu agregado familiar, e respetiva estrutura de rendimentos e gastos. Por outro lado, pretende-se evitar qualquer utilização abusiva dos produtos e serviços colocados à disposição pelo BEST e proteger o seu património de quaisquer práticas ilegais.

A definição destes perfis pelo BEST tem como única consequência a sistematização de informação de suporte ao acompanhamento do crédito concedido e ao combate à criminalidade financeira, tal como requerido por lei.

- Identificação do perfil de investidor para venda de produtos de investimento adequados às suas necessidades:

Para lhe poder propiciar os produtos de investimento apropriados, o BEST tem de identificar o seu perfil de investidor, nomeadamente avaliando o seu conhecimento dos diversos produtos e instrumentos financeiros e os seus objetivos de investimento a nível de risco, liquidez e prazo.

Para efeitos desta finalidade são analisados e tratados vários tipos de informação, incluindo informação biográfica, financeira e as informações adicionais e específicas que lhe solicitaremos para esse efeito. O objetivo é assegurar que os produtos e ofertas que o BEST colocará à sua disposição e lhe oferecerá são adequados ao seu perfil e aos seus objetivos em matéria de investimento e poupança. A definição destes perfis pelo BEST tem como única consequência a adequação da oferta dos produtos que colocaremos à sua disposição, tal como requerido por lei.

## 6. Exercício de direitos pelos titulares dos dados

### 6.1. Direitos do titular dos dados

No que respeita ao tratamento dos seus dados pessoais, goza dos seguintes direitos:

#### a) Direito de acesso

Sempre que o solicitar, pode obter confirmação sobre se os seus dados pessoais são tratados pelo BEST.

Pode, ainda, aceder aos seus dados pessoais, bem como a obter as seguintes informações:

- (i) razões pelas quais os seus dados pessoais são tratados;
- (ii) categorias de dados pessoais que são tratados;
- (iii) entidades a quem os seus dados pessoais podem ser transmitidos, incluindo entidades localizadas em países fora da União Europeia ou organizações internacionais, sendo neste caso informado das garantias aplicadas à transferência dos seus dados;
- (iv) prazo de conservação dos seus dados ou, se tal não for possível, os critérios para fixar esse prazo;
- (v) direitos de que goza em relação ao tratamento dos seus dados pessoais;
- (vi) se os dados pessoais não tiverem sido por si fornecidos, informações sobre a origem dos mesmos;
- (vii) existência de decisões individuais automatizadas, incluindo definição de perfis, e, nesse caso, informações sobre a lógica subjacente a esse tratamento, bem como sobre a importância e consequências previstas do mesmo.

#### b) Direito de retificação

Sempre que considerar que os seus dados pessoais (dados pessoais objetivos fornecidos por si) estão incompletos ou incorretos, pode requerer a sua retificação ou que os mesmos sejam completados.

#### c) Direito ao apagamento

Conforme referido no ponto 2.2. o BEST está sujeito a inúmeras obrigações legais e regulamentares o que poderá limitar o direito ao apagamento dos seus dados pessoais.

O direito ao apagamento não se aplica quando o tratamento seja necessário para os seguintes efeitos:

- (i) exercício de liberdade de expressão e de informação;
- (ii) cumprimento de obrigação legal que exija o tratamento e que se aplique ao BEST;

- (iii) motivos de interesse público no domínio da saúde pública;
- (iv) fins de arquivo de interesse público, fins de investigação científica ou histórica ou fins estatísticos, na medida em que o exercício do direito ao apagamento prejudique gravemente a obtenção dos objetivos desse tratamento; ou
- (v) declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial.

Tendo em atenção o acima referido, terá o direito de solicitar o apagamento dos seus dados pessoais quando se verifique uma das seguintes situações:

- os dados pessoais deixem de ser necessários para a finalidade que motivou a sua recolha ou tratamento;
- retire o consentimento em que se baseia o tratamento de dados e não exista outro fundamento jurídico para o mesmo;
- apresente oposição ao tratamento dos dados e não existam interesses legítimos prevalecentes, a avaliar caso a caso, que justifiquem o tratamento;
- os dados pessoais tenham que ser apagados ao abrigo de uma obrigação jurídica a que esteja sujeito o BEST; ou
- os dados pessoais tenham sido recolhidos no contexto da oferta de serviços da sociedade de informação a crianças.

#### **d) Direito à limitação do tratamento**

A limitação do tratamento permite ao titular solicitar ao BEST que restrinja o acesso a dados pessoais ou que suspenda as atividades de tratamento.

Pode requerer a limitação do tratamento dos seus dados pessoais nos seguintes casos:

- (i) se contestar a exatidão dos seus dados pessoais, durante um período de tempo que permita ao BEST verificar a sua exatidão;
- (ii) se o BEST já não precisar dos dados pessoais para fins de tratamento, mas se esses dados forem necessários para o titular dos dados para efeitos de declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial; ou
- (iii) se tiver apresentado oposição ao tratamento, até que se verifique que os interesses legítimos do BEST prevalecem sobre os seus.

#### **e) Direito de portabilidade**

Poderá solicitar ao BEST a entrega, num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, dos dados pessoais por si fornecidos. Tem ainda o direito de pedir que o BEST transmita esses dados a outro responsável pelo tratamento, desde que tal seja tecnicamente possível.

O direito de portabilidade apenas se aplica nos seguintes casos:

- (i) quando o tratamento se basear no consentimento expresso ou na execução de um contrato; e
- (ii) quando o tratamento em causa for realizado por meios automatizados.

**f) Direito de oposição**

Tem o direito de se opor ao tratamento dos seus dados pessoais a qualquer momento, por motivos relacionados com a sua situação particular, nas seguintes situações:

- (i) Quando o tratamento se basear no interesse legítimo do BEST; ou
- (ii) Quando o tratamento for realizado para fins diversos daqueles para os quais os dados foram recolhidos, mas que sejam compatíveis com os mesmos.

O BEST deixará, nesses casos, de tratar os seus dados pessoais, a não ser que tenha razões legítimas para realizar esse tratamento e que estas prevaleçam sobre os seus interesses.

Pode também opor-se ao tratamento dos seus dados para fins de marketing direto, incluindo a definição de perfis que esteja relacionada com esse marketing.

**g) Direito de não ficar sujeito a decisões individuais exclusivamente automatizadas**

O BEST poderá em determinadas situações tomar decisões que o afetem com base em processos exclusivamente automatizados (*e.g.*, crédito online). De qualquer modo, relativamente a qualquer tratamento de dados que assente em processos automatizados, designadamente os tratamentos que envolvam realizar perfilagem, o BEST assegura-lhe que terá o direito de:

- (i) obter intervenção e análise humana;
- (ii) manifestar o seu ponto de vista; e
- (iii) contestar a decisão tomada.

**h) Direito a retirar o seu consentimento**

Nos casos em que o tratamento dos dados seja feito com base no seu consentimento, poderá retirar o consentimento a qualquer momento.

Caso retire o seu consentimento, os seus dados pessoais deixarão de ser tratados, exceto se existir outro fundamento, como o contrato, obrigações legais e regulamentares ou o interesse legítimo do BEST, que justifique esse tratamento por parte do BEST.

**i) Direito de apresentar reclamações junto da autoridade de controlo**

Caso pretenda apresentar alguma reclamação relativamente a matérias relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais poderá fazê-lo junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados autoridade de controlo competente em Portugal.

Para mais informações, aceda a [www.cnpd.pt](http://www.cnpd.pt).

## 6.2. Como exercer os seus direitos

Pode exercer os seus direitos através de qualquer dos canais de comunicação abaixo:

- Contacto on-line através da área de mensagens disponível no site [www.bancobest.pt](http://www.bancobest.pt);
  - Linha de Apoio ao Cliente através do 218 505 775 (nos dias úteis, das 8h às 20h);
- Carta endereçada ao BEST - Banco Electrónico de Serviço Total, SA, Rua Castilho, 26, Piso 2, 1250-069 Lisboa, Portugal;
- Dirigindo-se a qualquer uma das instalações do Banco abertas ao público, no horário de atendimento.

## 7. Recolha indireta dos seus dados pessoais

É possível que o BEST tenha recolhido os seus dados pessoais através de terceiros ou de outros meios e mesmo que não seja Cliente do BEST.

Sempre que o BEST recolher os seus dados através de terceiros ou outros meios, o BEST procurará prestar-lhe as informações relativas ao tratamento dos seus dados pessoais, sempre que tal for possível e justificado, na primeira oportunidade.

Caso tenha qualquer dúvida sobre o eventual tratamento de dados pessoais não deixe de nos contactar.

## 8. Fique atualizado quanto ao tratamento e proteção dos seus dados pessoais

As informações constantes deste documento poderão ter que ser alvo de alteração ao longo do tempo.

Por isso, aconselhamos que consulte o *site* [www.bancobest.pt](http://www.bancobest.pt), onde estas informações estarão a todo o tempo atualizadas, para que possa estar sempre ao corrente do tratamento que é feito dos seus dados.

## 9. Pontos de contacto e Encarregado da Proteção de Dados

Sempre que tiver alguma dúvida acerca do tratamento que o BEST faz dos seus dados, ou das informações que lhe foram prestadas, pode contactar o BEST, nos canais de comunicação acima referidos.

O BEST nomeou um Encarregado da Proteção de Dados, a quem caberá, entre o mais, controlar a conformidade dos tratamentos de dados feitos pelo BEST com a legislação aplicável.

Em caso de questões relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais, ou com o exercício dos seus direitos, pode também contactar o Encarregado da Proteção de Dados, através dos canais de comunicação anteriormente indicados.

## **10. Outras informações**

Pode aceder a outras informações relacionadas com a privacidade e proteção de dados pessoais, consultando no site a Política de Privacidade em “Informação Legal”, e a Política de Cookies disponível em “Políticas Best”.