

# Manual de Regras

## Política de Privacidade do Banco CTT

setembro de 2024

Versão 1.0



## Norma de Procedimentos

Process Owner	Classificação da Informação	Referência:	Versão:	Entrada em vigor:
Gabinete DPO	Informação Pública	MR0035	1.0	30/09/2024

	Responsável	Data
Elaborado por:	Gabinete DPO	28/08/2024
Verificado por:	Direção de <i>Compliance</i> (CMP) Direção de Risco (RSC) Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria Geral (SJU/SG)	23/09/2024
Aprovado por:	CRO e CEO	27/09/2024

## Controlo de versões

Versão	Data	Editor	Aprovador	Observações
1.0	30/09/2024	Direção de Serviços Jurídicos e Secretaria Geral	CRO e CEO	Versão Inicial: alteração de documento política para manual de regras.

## INDÍCE

<b>1. Sumário .....</b>	<b>4</b>
1.1 Descrição do Manual.....	4
1.2 Âmbito do Manual.....	4
1.3 Revisão e Atualização do Documento .....	4
<b>2. Descrição de Regras .....</b>	<b>5</b>
2.1 Quem somos.....	5
2.2 Qual o nosso compromisso .....	5
2.3 Que tipo de dados pessoais recolhemos .....	6
2.4 Finalidades da recolha e fundamento de licitude para o seu tratamento.....	7
2.5 Qual o prazo de conservação dos seus dados pessoais.....	10
2.6 Direitos dos titulares dos dados.....	10
2.7 Comunicação dos seus dados a outras entidades.....	12
2.8 Transferência de dados pessoais para países terceiros .....	12
2.9 Segurança do tratamento dos seus dados pessoais .....	12
2.10 Contactos .....	13
<b>3. Notas e Considerações.....</b>	<b>14</b>
<b>4. Documentação Relacionada .....</b>	<b>15</b>

## 1. Sumário

O Banco CTT é responsável por garantir e proteger a segurança e privacidade dos dados pessoais dos seus clientes e utilizadores, sendo o responsável pelo tratamento dos seus dados, nos termos da Política de Privacidade, bem como de acordo com os deveres de confidencialidade e sigilo a que o Banco CTT se encontra sujeito ao abrigo do disposto no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro – RGICSF).

### 1.1 Descrição do Manual

A presente Política de Privacidade (“Política”), tem a finalidade de dar a conhecer os termos em que o Banco CTT recolhe e trata dados pessoais, designadamente que dados pessoais recolhe, como e por que motivos os trata, a quem os divulga e como assegura a sua segurança e privacidade.

### 1.2 Âmbito do Manual

O tratamento de dados pessoais descrito na presente Política diz respeito aos dados pessoais: (i) de clientes que utilizam os produtos e serviços do Banco CTT e (ii) dos utilizadores dos websites, aplicações, produtos e serviços digitais do Banco CTT (“Plataformas”) – em conjunto denominados de “Clientes”. A utilização e navegação nas Plataformas do Banco CTT implica necessariamente o conhecimento e aceitação das condições desta Política, bem como dos Termos e Condições da Política de Cookies e de quaisquer outros termos e políticas específicos aplicáveis às Plataformas.

### 1.3 Revisão e Atualização do Documento

O presente manual deverá ser revisto anualmente e sempre que necessário, por forma a garantir que se mantém atualizado e apropriado ao cumprimento do seu propósito.

Por conseguinte, qualquer alteração ao manual deverá ser promovida pelo Gabinete DPO, seguindo o procedimento de aprovação definido no Manual de Processo SP0185 – Gestão de Documentos Institucional.

O Banco CTT reserva-se o direito de, a qualquer momento, proceder a modificações ou atualizações à presente Política, sendo essas alterações devidamente refletidas e atualizadas nas Plataformas e/ou Lojas Banco CTT.

## 2. Descrição de Regras

De forma a orientar e controlar a Política de Privacidade no Banco CTT, enumeram-se as regras gerais, aplicáveis transversalmente às atividades no âmbito desta temática.

As Regras são apresentadas da seguinte forma:

**PP-XX**

Enquanto a referência da Regra é apresentada no campo vermelho à esquerda, neste campo cinzento, à direita, é enumerada a Regra que assume, assim, carácter obrigatório na organização.

### 2.1 Quem somos

O Banco CTT, S.A. (Banco CTT), com sede Praça Duque de Saldanha nº1 – Piso 3, 1050-094 Lisboa, é o responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais, nos termos da presente Política, bem como de acordo com os deveres de confidencialidade e sigilo a que o Banco CTT se encontra sujeito, ao abrigo do disposto no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro – RGICSF).

### 2.2 Qual o nosso compromisso

O Banco CTT está empenhado em garantir e proteger a segurança e privacidade dos dados pessoais dos seus clientes e utilizadores.

Neste contexto, o Banco CTT assume o compromisso de utilizar os dados dos seus clientes e utilizadores para finalidades concretas, adotando medidas de segurança de carácter técnico e organizativo, de forma a proteger os dados pessoais que lhe são disponibilizados.

A presente Política de Privacidade (“Política”), tem a finalidade de dar a conhecer os termos em que o Banco CTT recolhe e trata dados pessoais, designadamente que dados pessoais recolhe, como e por que motivos os trata, a quem os divulga e como assegura a sua segurança e privacidade.

O tratamento de dados pessoais descrito na presente Política diz respeito aos dados pessoais: (i) de clientes que utilizam os produtos e serviços do Banco CTT e (ii) dos utilizadores dos websites, aplicações, produtos e serviços digitais do Banco CTT (“Plataformas”) – em conjunto denominados de

“Clientes”. Utilização e navegação nas Plataformas do Banco CTT implica necessariamente o conhecimento e aceitação das condições desta Política, bem como dos Termos e Condições da Política de Cookies e de quaisquer outros termos e políticas específicos aplicáveis às Plataformas.

## 2.3 Que tipo de dados pessoais recolhemos

**PP-01**

O Banco CTT recolhe e trata, direta ou indiretamente, através de parceiros ou fornecedores e prestadores de serviço ou através de outras fontes de informação – a título de exemplo, bases de dados ou publicações divulgadas por entidades oficiais ou bases de dados de entidades terceiras destinadas à prevenção da fraude ou à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, bem como informação publicada pelos meios de comunicação social ou em websites e redes sociais que os Clientes tenham tornado pública, os dados pessoais necessários para (i) comercialização dos produtos e serviços do Banco CTT, (ii) garantir o acesso às Plataformas, (iii) cumprimento de obrigações legais e regulamentares, e (iv) prossecução de interesses legítimos do Banco CTT.

Em concreto o Banco CTT trata as seguintes categorias de dados pessoais:

CATEGORIAS DE DADOS	EXEMPLOS
<b>Dados de identificação e contactos</b>	Nome, números e datas de validade de documentos de identificação civil, fiscal ou bancária (e respetivas imagens), moradas (correspondência, residência e fiscal), contacto telefónico, endereço de correio eletrónico, fotografia, assinatura, data de nascimento, género, nacionalidade, naturalidade.
<b>Dados relativos a situação familiar</b>	Filiação, estado civil, regime de casamento, identificação do cônjuge, composição do agregado familiar
<b>Dados relativos à situação</b>	Profissão, situação profissional, nome de entidade

---

<b>profissional</b>	empregadora, tipo de contrato, remuneração, habilitações académicas, informação relativa ao desempenho de um cargo político
<b>Dados relativos à saúde</b>	Grau de incapacidade
<b>Dados de crédito e solvabilidade</b>	Movimentações bancárias e transações, causa de dificuldade de crédito, rendimentos auferidos, valor dos bens/património, despesas regulares, dados fiscais, cumprimento das obrigações assumidas pelos Clientes noutros contratos de crédito quer junto do Banco CTT quer junto de outros bancos
<b>Dados de utilização das Plataformas</b>	Conteúdos e serviços acedidos, endereço IP, localização geográfica, dados resultantes da utilização de cookies ou tecnologias semelhantes, registos de atividade, identificador único, marca e modelo do dispositivo móvel
<b>Dados de registo de voz e imagem</b>	Gravações de chamadas, gravações de vídeo e fotografias
<b>Outros</b>	Dados de pagamento, conteúdo de queixas e reclamações apresentadas ao Banco CTT, descrição de comportamentos suspeitos ou fraudulentos

---

## 2.4 Finalidades da recolha e fundamento de licitude para o seu tratamento

PP-02

Os seus dados são recolhidos no âmbito: i) da prestação e gestão dos serviços contratados; ii) da gestão e execução da relação contratual/comercial iii) do tratamento de reclamações e sugestões, iv) de diligências pré-contratuais, v) do cumprimento de obrigações legais, bem como para estudo, melhoramento e adequação dos serviços às necessidades e interesses do Cliente.

FINALIDADES	DESCRIÇÃO	FUNDAMENTO DE LEGITIMIDADE
<b>Prestação de serviços bancários e financeiros</b>	Estabelecimento de relações comerciais entre os Clientes e o Banco CTT Gestão e execução da prestação de serviços e comercialização de produtos Gestão e garantia de funcionamento dos serviços online, designadamente o Website do Banco CTT e a App do Banco CTT Gestão de faturação, cobrança e pagamentos Gravação de chamadas para prova de transação comercial e comunicações no âmbito da relação contratual Controlo de qualidade	Execução do contrato ou diligências pré-contratuais Cumprimento de obrigações legais Interesse legítimo em garantir o bom funcionamento dos serviços online Consentimento para a gravação de chamadas
<b>Mediação de seguros (no âmbito da venda de produtos e serviços comercializados enquanto mediadores de seguros)</b>	Gestão e execução da prestação de serviços e comercialização de produtos	Execução do contrato ou diligências pré-contratuais Cumprimento de obrigações legais
<b>Marketing</b>	Marketing ou promoção de novos produtos ou serviços Adaptação e desenvolvimento de novos produtos ou serviços Recurso a técnicas estatísticas e	Consentimento Interesse legítimo na divulgação de produtos ou serviços do Banco CTT análogos aos transacionados, e na melhoria



	definição de perfis para personalização da oferta e das comunicações a realizar nesse âmbito	dos produtos e serviços comercializados
<b>Gestão da relação com o Cliente</b>	Gestão de contactos, informações ou reclamações Apoio ao Cliente Gravação de chamadas para monitorização da qualidade de serviço Abertura de conta Realização de inquéritos de satisfação do Cliente com os serviços e produtos do Banco CTT	Execução do contrato ou diligências pré-contratuais  Interesse legítimo na divulgação de comunicações institucionais, na gestão de informações e sugestões dos Clientes, e na avaliação do seu grau de satisfação com os serviços e produtos adquiridos  Cumprimento de obrigações legais
<b>Gestão de processos e contencioso (incluindo recuperação de crédito)</b>	Gestão de processos e contencioso (incluindo o processo de recuperação de créditos)	Execução do contrato Cumprimento de obrigações legais
<b>Cumprimento de obrigações legais</b>	Resposta e reporte a autoridades judiciárias, administração tributária, de regulação e de supervisão	Cumprimento de obrigações legais
<b>Controlo de fraude</b>	Identificação e deteção de situações de fraude	Cumprimento de obrigações legais  Interesse legítimo em implementar mecanismos de combate à fraude
<b>Segurança da</b>	Gestão de acessos, logs	Interesse legítimo do Banco CTT

<b>informação</b>	Gestão de backups Gestão de incidentes de segurança	em garantir a segurança da informação Cumprimento de obrigações legais
<b>Segurança de pessoas e bens</b>	Instalação e gestão de sistemas de CCTV (Closed-Circuit Television)	Interesses legítimos do Banco CTT em garantir a segurança da informação Cumprimento de obrigações legais
<b>Avaliação comercial e/ou de risco de operações de crédito contratadas/contratar</b>	Análise de risco de crédito Avaliação da solvabilidade dos clientes	Execução de contrato Cumprimento de obrigações legais

## 2.5 Qual o prazo de conservação dos seus dados pessoais

**PP-03**

O Banco CTT trata e conserva os dados pessoais recolhidos de acordo com as respetivas finalidades e respeitando os prazos legais aplicáveis.

Assim, e sempre que não exista uma exigência legal específica, os dados serão armazenados e conservados apenas pelo período adequado e na medida do necessário ao âmbito das finalidades para as quais foram recolhidos, exceto se for exercido, dentro dos limites legais, o direito de oposição, direito ao apagamento ou o direito a retirar o consentimento.

## 2.6 Direitos dos titulares dos dados

**PP-04**

Enquanto titular dos dados, pode exercer os seguintes direitos:

**Direito de Acesso:** o direito a obter a confirmação de quais os dados pessoais que são tratados pelo Banco CTT, pedir acesso aos mesmos, obter informações sobre o tratamento, bem como obter cópia dos dados pessoais em fase de tratamento. Neste caso, o Banco CTT reserva-se o direito de aplicar uma taxa razoável tendo em consideração os custos administrativos.

**Direito de Retificação:** o direito de solicitar a retificação dos dados pessoais que se encontrem inexatos ou solicitar que os dados pessoais incompletos sejam

completados.

**Direito ao Apagamento:** o direito de solicitar o apagamento dos dados pessoais, incluindo quaisquer ligações, cópias ou reproduções de tais dados, em determinados casos, designadamente, se os dados pessoais deixarem de ser necessários para a finalidade que motivou a sua recolha ou tratamento, e desde que não se verifiquem fundamentos válidos para a sua conservação.

**Direito à Limitação do Tratamento:** o direito de solicitar a limitação do tratamento dos dados pessoais, em determinados casos, nomeadamente, se o tratamento for ilícito e se os Clientes se opuserem ao apagamento dos dados, solicitando a suspensão do tratamento ou a limitação do âmbito do tratamento a certas categorias de dados ou finalidades de tratamento.

**Direito à Portabilidade:** o direito de receber os dados que forneceu em formato digital de uso corrente e de leitura automática ou de solicitar a transmissão direta dos dados pessoais para outro responsável pelo tratamento dos dados pessoais.

**Direito de Oposição:** direito de se opor, a qualquer momento, a uma operação de tratamento de dados pessoais.

**Direito de Oposição à tomada de decisões com base no tratamento exclusivamente automatizado:** direito de não ficar sujeito a nenhuma decisão tomada exclusivamente com base num tratamento automatizado, incluindo a definição de perfis, que produza efeitos na esfera jurídica dos Clientes ou que afete significativamente, os Clientes, de forma similar.

Para exercício dos seus direitos, pode fazê-lo diretamente numa Loja Banco CTT.

Nos termos da lei, é-lhe ainda garantido o direito de retirar o consentimento para o tratamento dos dados legitimado pelo consentimento, através dos meios acima referidos, ou, nos casos em que tenha sido dado o consentimento através de uma Plataforma (homebanking, App ou outras), poderão retirá-lo por essa mesma via. A retirada de consentimento não invalida, no entanto, o tratamento efetuado até essa data com base no consentimento previamente dado e sem prejuízo dos imperativos legais nestas matérias que impõem, designadamente, o dever de conservação de documentos/outros elementos que resultem do cumprimento do dever de identificação e de diligência, durante o período de sete anos após o momento em que a identificação se processou ou, no caso das relações de negócio, após o termo das mesmas.

Sem prejuízo de qualquer outra via de recurso administrativo ou judicial, tem ainda o direito a apresentar uma reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados (“CNPD”) ou a outra autoridade de controlo competente nos termos da lei, caso considerem que os seus dados não estão a ser objeto de tratamento legítimo por parte do Banco CTT, nos termos da legislação aplicável e da presente Política.

## 2.7 Comunicação dos seus dados a outras entidades

**PP-05**

No âmbito da prestação de serviços, o Banco CTT, na prossecução dos seus deveres e com objetivo de prestar melhor serviço e produtos, poderá ter de transmitir os seus dados a entidades terceiras.

*Descrição de exemplos ou de aplicabilidade prática da regra (se aplicável)*

Estas entidades subcontratantes, são essencialmente fornecedores ou prestadores de serviços, nos quais se inclui a contratação intragrupo, bem como prestadores de serviços de tecnologia da informação (TI), arquivo, apoio à atividade de backoffice, consultoria, segurança privada, call center, intermediários de crédito, promotores bancários, entre outros.

O Banco CTT assegura que tais entidades subcontratantes oferecem garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas de forma que o tratamento satisfaça os requisitos da lei aplicável e assegure a segurança e proteção dos direitos dos titulares dos dados, nos termos do acordo de subcontratação celebrado com as referidas entidades subcontratantes.

O Banco CTT pode ainda comunicar dados pessoais dos seus Clientes a entidades terceiras, quando tais comunicações de dados sejam necessárias ou adequadas (i) à luz da lei aplicável, (ii) no cumprimento de obrigações legais/ordens judiciais, (iii) para responder a solicitações de autoridades públicas ou governamentais, ou (iv) quando os Clientes tiverem dado o seu consentimento.

Estas entidades terceiras incluem entidades legais e judiciais ou autoridades públicas (por exemplo, Autoridades Tributárias, a AdC-Autoridade da Concorrência, o Banco de Portugal, a Comissão de Mercado de Valores Mobiliários, Tribunais Judiciais ou Administrativos ou Órgãos de Polícia Criminal) sociedades de advogados, parceiros (por exemplo, no âmbito de serviços de pagamento, crédito ao consumo, crédito à habitação ou mediação de seguros), ou outras empresas do Grupo Banco CTT ou outras empresas prestadoras de serviços bancários ou financeiros.

## 2.8 Transferência de dados pessoais para países terceiros

**PP-06**

O Banco CTT pode transferir dados pessoais dos seus Clientes para países terceiros (localizados fora do Espaço Económico Europeu), nomeadamente quando a disponibilização e prestação de serviços e produtos, implicar a transferência de dados para outras empresas prestadoras de serviços bancários ou financeiros.

Nessas situações, serão adotadas as medidas necessárias e adequadas a assegurar a proteção dos seus dados pessoais. Pode solicitar informações adicionais, mediante pedido escrito dirigido a [protecao.dados@bancoctt.pt](mailto:protecao.dados@bancoctt.pt).

## 2.9 Segurança do tratamento dos seus dados pessoais

**PP-07**

O Banco CTT aplica um conjunto de medidas técnicas e organizativas necessárias para conferir ao tratamento dos dados pessoais um nível de segurança adequado

ao risco, incluindo a capacidade para garantir a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a resiliência dos sistemas e serviços de tratamento. Nesse sentido, o Banco CTT desenvolve os seus melhores esforços para proteger os dados pessoais dos seus Clientes contra a destruição, perda e alteração acidentais ou ilícitas, bem como a divulgação ou acesso não autorizados, dos dados pessoais, através da utilização dos sistemas e as medidas técnicas e organizativas adequadas de modo a assegurar a proteção constante dos dados pessoais a que tem acesso e trata.

## 2.10 Contactos

PP-08

Caso tenha alguma questão, ou pretenda obter mais informações sobre a forma como o Banco CTT trata os seus dados pessoais, bem como se desejar exercer os direitos que lhe são atribuídos pela legislação aplicável e, em especial, os referidos na presente Política, pode contactar o Encarregado de Proteção de Dados (“DPO”) do Banco CTT, através do email: [protecao.dados@bancocctt.pt](mailto:protecao.dados@bancocctt.pt).

Em alternativa, pode enviar uma comunicação escrita para a morada:

Praça Duque de Saldanha nº1 - Piso 3

1050-094 LISBOA

## 3. Notas e Considerações

Para mais informações legais sobre o processo, consultar:

- Decisão de Execução 2023/1795 sobre a adequação do nível de proteção dos dados pessoais no âmbito do Quadro de Privacidade de Dados UE EUA - possibilita as transferências de dados pessoais de responsáveis pelo tratamento e subcontratantes na União para organizações certificadas nos EUA sem necessidade de obter qualquer outra autorização. A mesma não afeta a aplicação direta do Regulamento 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 às referidas organizações que preencham as condições relativas ao âmbito de aplicação territorial do regulamento em apreço;
- Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro – RGICSF;
- Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto - Assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados;
- Regulamento (UE) 2016/679 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

## 4. Documentação Relacionada

No que respeita ao processo descrito, associam-se o(s) seguinte(s) documento(s):

- MR0015 - Política de Cookies Banco CTT