

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

REALTRANSFER

I. INFORMAÇÃO IMPORTANTE E QUEM SOMOS

A RealTransfer – Instituição de Pagamento, S.A. pessoa coletiva n.º 508012015, com sede social registada na Rua Augusta, n.º 280, 3.º Piso, 1100-057 Lisboa, Portugal (a “RealTransfer”) é o responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais quando utiliza o website www.realtransfer.pt (o “Website”), a aplicação móvel “RealTransfer Mobile” (a “App”) ou quando recorre aos nossos serviços presencialmente, na nossa rede de balcões, agentes ou correspondentes (conjuntamente designados por “Serviços”).

Nesta Política de Privacidade, “nós” significa a RealTransfer, e “você” e “utilizador” significa a pessoa que utiliza os Serviços.

A RealTransfer respeita a sua privacidade e assume o compromisso de proteger os seus dados pessoais. Esta política de privacidade pretende informá-lo sobre a forma como a RealTransfer recolhe e trata os seus dados pessoais através da utilização dos Serviços. Por favor, leia também os Termos e Condições (“Termos”), que descrevem os termos aplicáveis à utilização dos Serviços.

Nomeámos um Encarregado da Protecção de Dados (“EDP”) que é responsável por supervisionar todas as questões relacionadas com esta política de privacidade. Se tiver alguma questão sobre esta política de privacidade, incluindo sobre o exercício dos seus direitos, por favor contacte o nosso EDP utilizando os contactos indicados abaixo.

II. CONTACTOS

- **E-mail:** dpo.ultra@ultra-servicos.com
- **Morada:** Rua Fernando Curado Ribeiro N.º 4D - 3.ºE, Campo Grande, 1600-449 Lisboa

Tem o direito de apresentar uma reclamação junto da Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPd), que é a autoridade de controlo em Portugal para questões relacionadas com a protecção de dados (www.cnpd.pt). No entanto, gostaríamos de ter a oportunidade

de lidar com as suas preocupações antes de abordar a CNPD, pelo que agradecemos que entre primeiro em contacto connosco.

III. LIGAÇÕES DE TERCEIROS

O Website e/ou a App podem incluir ligações para páginas de internet, plug-ins e aplicações de terceiros. Ao clicar nessas ligações, ou ao permitir essas conexões, pode autorizar terceiros a recolher ou partilhar os seus dados. A RealTransfer não controla essas páginas de internet de terceiros e não é responsável pelas suas políticas de privacidade. Quando deixa o Website e/ou a App, encorajamo-lo a ler as políticas de privacidade disponibilizadas em cada página de internet.

IV. QUE DADOS RECOLHEMOS

Dados pessoais, ou informação pessoal, significa qualquer informação sobre um indivíduo que permita a identificação dessa pessoa. Não estão incluídos os dados em que a identidade tenha sido removida e em que a ligação desses dados à identidade da pessoa já não seja possível (dados anónimos).

Podemos recolher, usar, guardar e transferir diferentes tipos de dados pessoais sobre si, que agrupámos nas seguintes categorias:

- **Identificação e contactos:** Nome, número de documento de identificação, número de identificação fiscal, assinatura, morada, contacto telefónico e endereço de correio eletrónico.
- **Dados biográficos:** Data de nascimento, sexo, nacionalidade, naturalidade, estado civil.
- **Dados financeiros:** IBAN.
- **Dados de operações:** Data, hora, descrição e valor de operações.
- **Dados de comunicação:** Informação contida nas comunicações escritas entre o utilizador e a Realtransfer, chamadas gravadas e imagens de videovigilância.
- **Dados Técnicos:** incluem o endereço do protocolo de internet (IP), identificador único de dispositivo, tipo e versão do navegador, fuso horário e localização, tipos de plug-ins do navegador, sistema operativo e plataforma, outra tecnologia do dispositivo que utilizar para aceder aos serviços, modelo do dispositivo.

- **Dados de Utilização:** incluem informação sobre a forma como utiliza o nosso Website e/ou App, nomeadamente, informação sobre o seu login (data de registo, data do último login), dados sobre a sua actividade (data e hora de cada visita, serviços realizados, duração da visita).
- **Dados Agregados:** também recolhemos e utilizamos Dados Agregados, tais como estatísticos ou demográficos. Os Dados Agregados podem derivar dos seus dados pessoais, mas não são considerados dados pessoais, uma vez que não revelam, direta ou indiretamente, a sua identidade. Por exemplo, podemos agregar os seus Dados de Utilização para calcular a percentagem de utilizadores que acedem a funcionalidades específicas do nosso Website e/ou App. Não combinamos ou relacionamos Dados Agregados com os seus dados pessoais.

Não recolhemos categorias especiais de dados pessoais (que consistem em dados que revelam a sua raça ou etnia, convicções religiosas ou políticas, vida sexual, orientação sexual, opiniões políticas, filiação sindical, informação sobre saúde e dados genéticos ou biométricos). Também não recolhemos qualquer informação sobre convicções criminais ou contraordenacionais.

Obrigação de disponibilizar dados pessoais

No âmbito das relações comerciais e contratuais, é obrigatória a apresentação e recolha dos dados pessoais dos clientes, necessários para garantia do cumprimento das obrigações e diligências pré-contratuais e contratuais, ou daquelas que decorrem da regulamentação em vigor.

Regra geral, sem estes dados a RealTransfer terá de recusar a celebração do contrato ou a prestação dos Serviços.

V. COMO RECOLHEMOS OS SEUS DADOS

Utilizamos métodos diferentes para recolher os seus dados pessoais, nomeadamente através de:

- **Contactos diretos.** Os seus Dados de identificação e contactos, biográficos, financeiros e de comunicação são disponibilizados directamente pelo cliente, ao preencher formulários, integrar com os nossos Serviços ou ao comunicar connosco por e-mail ou de outra forma. Estão incluídos os dados pessoais que nos comunica quando:

- i. Se regista na App;
 - ii. utiliza os nossos Serviços;
 - iii. nos dá a sua opinião ou nos contacta.
- **Tecnologias da informação ou interações automáticas.** Quando interage com o Website e/ou App, podemos receber, recolher ou gerar, de forma automática, Dados Técnicos e Dados de Utilização. Recolhemos estes dados através de registos de servidores, plug-ins ou tecnologias semelhantes.
 - **Terceiros ou fontes publicamente disponíveis.** Podemos receber Dados de Identificação e Dados Agregados de terceiros e fontes públicas de prestadores de serviços analíticos, baseados dentro e fora da União Europeia.

VI. COMO UTILIZAMOS OS SEUS DADOS

Só iremos utilizar os seus dados pessoais nas condições permitidas pela legislação aplicável. Geralmente, utilizaremos os seus dados pessoais nas seguintes situações:

- Quando precisamos de lhe prestar os serviços.
- Quando seja necessário para os nossos interesses legítimos e quando os seus interesses e direitos fundamentais não se sobreponham a tais interesses.
- Quando necessitamos de cumprir com obrigações legais ou regulatórias.
- Quando nos tenha dado o seu consentimento para utilizar os seus dados pessoais. Sempre que necessitarmos do seu consentimento para utilizar os seus dados pessoais, iremos recolhê-lo. Tem o direito de retirar o seu consentimento, a qualquer momento, utilizando os dados disponíveis na secção “Contacte-nos”.

VII. FINALIDADES PARA AS QUAIS IREMOS UTILIZAR OS SEUS DADOS PESSOAIS

Na tabela abaixo encontrará a descrição das formas como pretendemos utilizar os seus dados pessoais e quais os fundamentos legais que suportam essa utilização. Também identificamos os nossos interesses legítimos, quando aplicável.

Por favor, tenha em consideração que podemos tratar os seus dados pessoais para mais do que uma finalidade, dependendo da finalidade específica para a qual utilizamos os seus dados. Por favor contacte-nos se quiser obter mais informações sobre os fundamentos legais em que nos baseamos para tratar os seus dados pessoais, nas situações em que mais do que um fundamento seja indicado na tabela abaixo.

| Finalidade/Atividade | Categorias de Dados | Fundamento legal para o tratamento incluindo interesses legítimos |
|---|--|--|
| Registo como cliente ou criação de conta de utilizador | <ul style="list-style-type: none"> • Dados de identificação e contactos • Dados biográficos • Dados financeiros | Execução de contrato e realização de diligências pré-contratuais |
| Adesão a Serviços | <ul style="list-style-type: none"> • Dados de identificação e contactos • Dados biográficos • Dados financeiros | Execução de contrato e realização de diligências pré-contratuais |
| Prestação de Serviços (envio de meios de pagamento, gestão de operações com levantamentos, realização de pagamentos e de transferências internacionais) | <ul style="list-style-type: none"> • Dados de identificação e contactos • Dados biográficos • Dados financeiros | Execução de contrato |
| Gestão da relação contratual (emissão de extractos de operações, prestação de informações sobre os Serviços, gestão de reclamações) | <ul style="list-style-type: none"> • Dados de identificação e contactos • Dados biográficos • Dados financeiros | Execução de contrato |
| Prevenção de fraude, de crimes de branqueamento de capitais e financiamento de terrorismo, reporte de operações suspeitas, prestação de informação a autoridades públicas | <ul style="list-style-type: none"> • Dados de identificação e contactos • Dados biográficos • Dados financeiros • Dados de comunicação | Cumprimento de obrigações legais |
| Gestão de arquivo documental | <ul style="list-style-type: none"> • Dados de identificação e contactos | Cumprimento de obrigações legais |

| Finalidade/Atividade | Categorias de Dados | Fundamento legal para o tratamento incluindo interesses legítimos |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Dados biográficos • Dados financeiros • Dados de comunicação | |
| Gravação de chamadas (quando utiliza os nossos Serviços por telefone) | <ul style="list-style-type: none"> • Dados de identificação e contactos (incluindo a voz) • Dados biográficos • Dados financeiros • Dados de comunicação | Execução de contrato Cumprimento de obrigações legais |
| Videovigilância (apenas nas instalações/ redes de lojas) | <ul style="list-style-type: none"> • Dados de identificação (imagem) | Cumprimento de obrigações legais |
| Realização de procedimentos de auditoria interna | <ul style="list-style-type: none"> • Dados de identificação e contactos • Dados biográficos • Dados financeiros • Dados de comunicação | Cumprimento de obrigações legais |
| Envio de comunicações de marketing e de publicidade | <ul style="list-style-type: none"> • Dados de identificação e contactos | O seu consentimento |
| Monitorização da qualidade dos serviços prestados por telefone | <ul style="list-style-type: none"> • Dados de identificação e contactos (incluindo a voz) | O seu consentimento |
| Avaliação de satisfação e qualidade | <ul style="list-style-type: none"> • Dados de identificação e contactos | Interesses legítimos (para melhorarmos os nossos produtos e Serviços) |
| Gestão e segurança dos nossos sistemas de informação e instalações (gestão e monitorização dos sistemas de | <ul style="list-style-type: none"> • Dados de identificação e contactos • Dados Técnicos | Cumprimento de obrigações legais |

| Finalidade/Atividade | Categorias de Dados | Fundamento legal para o tratamento incluindo interesses legítimos |
|--|--|---|
| informação e infraestruturas tecnológicas registo de eventos de acesso e utilização dos sistemas, processos de deteção, análise e resposta a potenciais incidentes de segurança de informação, controlo das identidades e acessos aos sistemas de informação da Realtransfer, ou controlo de acessos físicos às instalações) | | Interesses legítimos (para assegurar a prestação de serviços de gestão e de tecnologias da informação, segurança de redes, para prevenir fraudes) |
| Utilização de dados estatísticos para efeitos de controlo interno | <ul style="list-style-type: none"> • Dados Técnicos • Dados de Utilização • Dados Agregados | Interesses legítimos (para definir estratégias comerciais e melhorar os nossos produtos e serviços |

ALTERAÇÃO DE FINALIDADES

Só iremos utilizar os seus dados pessoais para as finalidades para as quais os recolhemos, salvo se considerarmos que necessitamos de os utilizar para outra finalidade e caso a mesma seja compatível com a finalidade inicial. Se pretendermos utilizar os seus dados pessoais para uma finalidade não relacionada, iremos informá-lo e explicar-lhe os fundamentos legais que nos permitem fazê-lo.

VIII. DIVULGAÇÃO DOS SEUS DADOS PESSOAIS

As categorias de terceiros que podem ter acesso aos seus dados pessoais são as seguintes:

- **Colaboradores:** que têm acesso aos dados pessoais na medida em que deles necessitem para exercer as suas funções. Os colaboradores da RealTransfer estão

sujeitos a obrigações de confidencialidade em relação aos dados pessoais a que tenham acesso.

- **Empresas do Grupo:** que podem ter acesso a dados pessoais no âmbito da realização de procedimentos de auditoria interna, da gestão dos produtos e Serviços oferecidos, ou na preparação de documentação necessária ao cumprimento de obrigações de reporte de informação a nível de grupo.
- **Reguladores e outras autoridades:** que nos podem solicitar a disponibilização de informações no âmbito do cumprimento de obrigações legais ou regulatórias ou no decurso de processos de investigação ou de procedimentos administrativos ou judiciais, incluindo autoridades ou organismos oficiais de outros países, situados dentro ou fora da União Europeia, no âmbito de procedimentos de prevenção e combate ao branqueamento de capitais, financiamento ao terrorismo ou formas graves de criminalidade organizada.
- **Prestadores de serviços:** que actuam na qualidade de subcontratantes e que se enquadram nas seguintes categorias:
 - i. Instituições de serviços financeiros, agentes, correspondentes ou representantes: que podem ter acesso aos seus dados pessoais tendo em vista a prestação dos Serviços ou a atribuição de benefícios complementares e/ou derivados do serviço prestado, nos termos que constam dos contratos respetivos, nomeadamente para entidades do mesmo sector ou com as mesmas obrigações legais relativas à prevenção de fraude e branqueamento de capitais.
 - ii. Prestadores de serviços da tecnologia da informação: nomeadamente, serviços de hospedagem de bases de dados e de manutenção e gestão das nossas infraestruturas tecnológicas.

Exigimos que todos os nossos subcontratantes que respeitem a segurança dos seus dados pessoais e os tratem de acordo com a lei. Não permitimos que os nossos subcontratantes usem os seus dados pessoais para os seus próprios fins e apenas permitimos que tratem os seus dados pessoais para fins específicos e de acordo com as nossas instruções.

IX. TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS DE DADOS

Alguns terceiros que podem ter acesso aos seus dados pessoais podem estar localizados fora do Espaço Económico Europeu (EEE), pelo que, em certas circunstâncias, o tratamento dos seus dados pessoais implicará uma transferência de dados para países localizados fora do EEE que podem ser considerados como países que não proporcionam o mesmo nível de protecção dos seus dados que o praticado no EEE.

Nos casos em que for necessário transferir dados pessoais para fora do EEE, asseguraremos que são implementadas as salvaguardas adequadas, conforme exigido pelas leis de protecção de dados aplicáveis, a fim de assegurar um grau de protecção semelhante ao praticado no EEE.

Nesse âmbito, normalmente utilizamos contratos específicos aprovados pela Comissão Europeia que conferem aos dados pessoais a mesma protecção de que beneficiam no EEE, conhecidos como as Cláusulas Contratuais-Tipo da Comissão Europeia.

Para mais informações sobre as Cláusulas Contratuais-Tipo da Comissão Europeia, pode consultar a Comissão Europeia: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc_en.

Se desejar mais informações sobre os mecanismos de salvaguarda que implementamos ou se pretender receber uma cópia dos mesmos, entre em contacto connosco.

X. SEGURANÇA DOS DADOS

A RealTransfer adota medidas de segurança adequadas à protecção dos seus dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizados ou contra qualquer outro tratamento ilícito dos seus dados pessoais.

Além do mais, limitamos o acesso aos seus dados pessoais apenas aos trabalhadores, prestadores de serviços e outros terceiros que necessitem de ter acesso aos mesmos, os quais estão sujeitos a deveres de confidencialidade e irão tratar os seus dados pessoais apenas de acordo com as nossas instruções.

Implementámos procedimentos para lidar com qualquer suspeita de violação de dados pessoais e notificaremos os utilizadores ou qualquer entidade reguladora sobre a verificação de uma violação, nos casos previstos na legislação aplicável.

XI. ARMAZENAMENTO DE DADOS

Iremos armazenar os seus dados pessoais apenas pelo tempo necessário para cumprir as finalidades para as quais os recolhemos, incluindo para fins de cumprimento de obrigações legais.

Para determinar o período apropriado de retenção de dados pessoais, consideramos a quantidade, natureza e sensibilidade dos dados pessoais, o risco potencial de danos por uso não autorizado ou divulgação dos seus dados pessoais, as finalidades para as quais processamos os seus dados pessoais e as obrigações legais de conservação que nos são aplicáveis.

Em geral, os prazos de armazenamento que temos implementados são os seguintes:

- Dados pessoais tratados para execução de contrato: os dados são armazenados pelo período de vigência do contrato. A Realtransfer poderá manter os dados pessoais por períodos superiores ao da duração da relação contratual, com base no consentimento do utilizador, para assegurar direitos ou deveres relacionados com o contrato, ou com base em interesses legítimos que o fundamentam, nomeadamente a defesa da Realtransfer em processos judiciais.
- Dados pessoais tratados para cumprimento de obrigações legais: em geral os dados são armazenados durante 10 anos, ou até que terminem os prazos legais de prescrição. Os dados podem ser conservados por períodos adicionais nos casos em que se encontrem pendentes procedimentos judiciais ou administrativos, ou nos casos em que a legislação aplicável imponha a conservação dos dados por períodos superiores.
- Dados de imagem (videovigilância) ou voz (chamadas telefónicas gravadas): os dados são armazenados por um período de 30 dias. Os dados podem ser conservados por períodos adicionais nos casos em que se encontrem pendentes procedimentos judiciais ou administrativos.

Em algumas circunstâncias pode pedir-nos para apagar os seus dados. Também podemos tornar seus dados pessoais anónimos (para que não possam mais ser associados a si) para fins de pesquisa ou estatística, sendo que neste caso poderemos usar estas informações indefinidamente sem aviso prévio.

Se desejar mais informações sobre os períodos de retenção que aplicamos, entre em contacto connosco.

XII. OS SEUS DIREITOS

O utilizador pode exercer os seguintes direitos:

- **Solicitar o acesso aos seus dados pessoais.** Pode solicitar-nos a confirmação de que os dados pessoais que lhe digam respeito são ou não objeto de tratamento e, se for esse o caso, pode solicitar acesso aos seus dados pessoais e verificar se o tratamento que fazemos está de acordo com a legislação aplicável.
- **Solicitar a correção dos seus dados pessoais.** Caso verifique que os seus dados pessoais se encontram incompletos ou incorretos, pode solicitar-nos a sua correção; podemos necessitar de verificar a exatidão dos novos dados que nos transmitir.
- **Solicitar a eliminação dos seus dados pessoais.** Pode solicitar-nos a eliminação ou remoção dos seus dados pessoais quando já não existam razões para que os continuemos a tratar. Também tem o direito de nos solicitar a eliminação ou remoção dos seus dados pessoais quando o tenha apresentado um pedido de oposição ao tratamento e o mesmo tenha sido satisfeito (ver abaixo), quando tenhamos tratado os seus dados de forma ilícita ou quando sejamos obrigados a eliminar os seus dados pessoais para cumprir com a legislação aplicável.
- **Direito de oposição ao tratamento dos seus dados pessoais** quando o fundamento legal do tratamento dos seus dados seja o nosso interesse legítimo (ou de um terceiro) e algum aspeto da sua situação particular faz com que se queira opor ao tratamento dos seus dados com base nesse fundamento, por entender que esse tratamento tem impacto nos seus direitos e liberdades fundamentais. Em alguns casos, podemos demonstrar que os interesses legítimos que fundamentam o tratamento dos seus dados se sobrepõem aos seus direitos e liberdades.
- **Solicitar a limitação do tratamento dos seus dados pessoais.** Pode solicitar-nos a suspensão do tratamento dos seus dados pessoais nas seguintes circunstâncias: (a) quando pretende que verifiquemos a exatidão dos seus dados pessoais; (b) quando o tratamento que fazemos for ilícito, mas não pretender a eliminação dos seus dados; (c) quando necessita que conservemos os seus dados pessoais, mesmo quando já não necessitemos deles, para que possa exercer ou defender os seus direitos num processo judicial; ou (d) quando se tenha oposto ao tratamento dos seus dados pessoais até verificarmos se os motivos pelos quais tratamos os seus dados pessoais prevalecem sobre os seus.

- **Solicitar uma cópia dos seus dados pessoais.** Iremos disponibilizar-lhe, ou a um terceiro por si indicado, os seus dados pessoais num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática. Por favor, tenha em consideração que este direito se aplica a dados que sejam tratados de forma automática e em relação aos quais nos tenha dado o seu consentimento para os tratarmos, ou caso tenhamos utilizado esses dados para a execução de um contrato celebrado consigo.
- **Retirar o seu consentimento a qualquer momento** quando o fundamento legal do tratamento de dados que fazemos é o seu consentimento. No entanto, a retirada do consentimento não afeta a validade do tratamento de dados que tenhamos realizado anteriormente. Se retirar o seu consentimento, podemos ficar impedidos de lhe disponibilizar certos produtos ou serviços. Nesses casos, iremos informá-lo no momento em que retirar o seu consentimento.

Se pretender exercer algum dos direitos acima, por favor contate-nos.

XIII. TAXAS

Não iremos cobrar qualquer taxa para que possa exercer qualquer um dos seus direitos. No entanto, podemos exigir o pagamento de uma taxa razoável se os seus pedidos forem manifestamente infundados, repetitivos ou excessivos. Em alternativa, podemos recorrer-nos a dar seguimento ao seu pedido.

XIV. O QUE PODEMOS PRECISAR

Podemos solicitar-lhe informações específicas sobre si para que nos seja possível confirmar a sua identidade e assegurar o exercício de qualquer um dos seus direitos. Esta é uma medida de segurança para garantir que os seus dados pessoais não são divulgados a terceiros. Também podemos contactá-lo para lhe solicitar mais informação em relação ao seu pedido, tendo em vista acelerar a nossa resposta

XV. PRAZO DE RESPOSTA

Tentamos responder a todos os pedidos no prazo de um mês. Em algumas circunstâncias, podemos demorar mais tempo a analisar o seu pedido, caso seja particularmente complexo ou se tiver apresentado vários pedidos. Nesse caso, vamos mantê-lo informado e atualizado.

Última alteração: 16 de janeiro de 2023