

Princípios de Tratamento e Proteção de Dados Pessoais

Se é nosso Cliente ou tem alguma relação com a Realtransfer – Instituição de Pagamento S.A. (*doravante*, Realtransfer) e disponibilizou os seus dados pessoais, recomendamos a leitura deste documento, que faz alguns alertas à proteção dos seus dados pessoais para melhor garantia da sua privacidade.

1. Política de Privacidade

A Realtransfer tem como compromisso com o cliente a comunicação de forma transparente sobre os seus dados pessoais e a garantia da melhor forma e condições em que os dados pessoais são tratados. Tem como dever legal garantir a proteção e segurança da privacidade dos dados pessoais, disponibilizar os diversos mecanismos adequados para o exercício dos direitos dos titulares dos dados pessoais, cumprir o disposto no Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de Abril de 2016 - Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) – e restante legislação aplicável, incluindo a legislação nacional que complementa o RGPD e respeitar ainda os deveres de confidencialidade que decorrem do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de Dezembro de 1992.

2. Quem Somos

A Realtransfer é uma empresa do grupo ULTRA S.G.P.S. e tem como objetivo o exercício de compra e venda de moeda estrangeira e transferência de dinheiro de e para o exterior.

A Realtransfer é responsável pelo tratamento dos dados pessoais de todos e cada um dos seus clientes, tendo designado um Encarregado de Proteção de Dados (*doravante*, EPD) para garantir o tratamento e finalidade dos dados pessoais. O contacto da entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a seguinte:

Realtransfer – Instituição de Pagamento S.A.

Sede: Rua Augusta, nº280 – 3º

1100-057 Lisboa

A Realtransfer tem um EPD que verifica e garante a conformidade do tratamento de dados pessoais com as normas legais aplicáveis.

É o EPD o representante da Realtransfer para o esclarecimento de questões relativas ao tratamento de dados, que colabora com a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD), na sua qualidade de autoridade de controlo, e presta informação e aconselha a Realtransfer ou as entidades subcontratadas sobre as suas obrigações no âmbito da privacidade e proteção de dados. O seu contacto é o seguinte:

Endereço do Encarregado de Proteção de Dados:

Rua Fernando Curado Ribeiro N°4D – 3ºE
1600-449 Lisboa

Endereço de correio eletrónico: dpo.ultra@ultra-servicos.com

3. Que dados pessoais recolhemos e tratamos

Um dado pessoal é qualquer informação que (independentemente da sua natureza ou suporte), de uma forma direta ou em combinação com outros dados, pode identificar uma pessoa singular.

Principais categorias de dados pessoais de Clientes que tratamos:

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

Operações: Data, hora, descrição e valor de operações.

Conteúdos: Informação contida nas comunicações escritas entre o Cliente e a Realtransfer, chamadas gravadas e imagens de videovigilância.

A Realtransfer obtém estes dados pessoais através de conteúdos fornecidos diretamente pelos clientes no processo de prestação dos serviços, nas interações com a rede de balcões ou o centro de contactos, nas cartas ou mensagens de correio eletrónicas enviadas e na participação em ações promocionais e autorizados pelos mesmos de acordo com a finalidade do cumprimento de imposições legais.

Obrigação de fornecer 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 execução de uma operação. Por exemplo, no âmbito das disposições legais relativas ao regime da prevenção do branqueamento de capitais, é necessário identificar o Cliente antes e durante a relação comercial, tipicamente através de um documento de identificação, recolhendo-se a informação nele contida, sob pena de recusa da instrução ou pedido efetuado.

4. Como tratamos os dados pessoais

Na Realtransfer tratamos os dados pessoais de forma autorizada, em cumprimento das normas legais aplicáveis e com finalidades específicas. O tratamento de dados é um conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais por meios manuais ou automatizados, incluindo a recolha, armazenamento, utilização, cópia e transferência.

Execução de contrato

A Realtransfer trata os dados pessoais necessários para a celebração, execução e gestão de contratos em que o titular dos dados é parte, ou para diligências pré-contratuais a pedido do titular dos dados.

Finalidade de tratamento

A Realtransfer procede à recolha e registo de dados dos clientes ou representantes, na abertura de ficha de cliente, alteração de titulares e respetivos dados, ou emissão de extratos de operações, adesão aos serviços, produção e envio de meios de pagamento, ou prestação de informação sobre serviços adquiridos pelo cliente, gestão de operações com levantamentos, pagamentos, transferências internacionais, gestão de contactos e reclamações, na receção, análise e resposta a pedidos de informação e reclamações de clientes, gestão de contactos para estatística dentro dos departamentos de controlo da Realtransfer.

Cumprimento de obrigações legais ou regulamentares

A Realtransfer trata os dados pessoais necessários para garantia do cumprimento das diversas obrigações legais – nacionais e comunitárias - a que está sujeito, incluindo o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, a legislação relativa à prevenção e combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento ao terrorismo, a legislação relativa a atividades de intermediação financeira, as disposições relativas à supervisão da atividade bancária e a legislação relativa à proteção de dados pessoais e demais obrigações regulamentares a que também está sujeita, emanadas designadamente pelo Banco de Portugal.

Esclarecimentos de conceitos relevantes:

Prevenção de fraude - na deteção, análise e resposta a potenciais eventos de fraude.

Prevenção de crimes de branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo - na identificação e reporte de operações suspeitas.

Prestação de informação e resposta a pedidos de Autoridades Publicas - prestação de informação obrigatória (prudencial e outras) e a pedidos diversos do regulador sectorial, autoridades públicas e auditores externos.

Gestão do arquivo documental - recolha, classificação e armazenamento de documentos físicos com dados pessoais no arquivo documental, que constituem evidência obrigatória no contexto da atividade da Realtransfer.

Videovigilância - videovigilância das instalações físicas da Realtransfer para proteção de instalações, pessoas e bens e na recolha de provas pelos órgãos de investigação criminal em caso de intrusão ou burla.

Marketing direto - prestação de informação ou realização de campanhas, através de SMS para estimular a utilização ou promover os serviços financeiros para clientes. Este tratamento de dados será realizado apenas com o seu consentimento, prestado no momento em que aderir aos nossos serviços.

Avaliação da satisfação e qualidade de Serviço - realização de questionários para avaliar a satisfação de clientes relativamente a serviços da Realtransfer e à qualidade dos serviços prestados e serviços adquiridos pelos clientes.

Auditoria Interna - recolha e análise de dados no contexto da auditoria interna dos processos e operações da Realtransfer.

Estatística - recolha e análise de dados no contexto de estatísticas relativas aos departamentos de controlo da Realtransfer.

Gestão e segurança dos sistemas de informação e instalações - Processos de gestão e monitorização dos sistemas de 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.

Consentimento do titular dos dados

A Realtransfer pode tratar os dados pessoais quando tiver obtido o consentimento prévio, expresso, por escrito ou oralmente, livre e esclarecido, para fins específicos do tratamento dos dados pessoais do titular.

Caso autorize, a Realtransfer pode obter e registar informação ou instruções transmitidas por telefone - gravação de chamadas como meio de prova de informações ou instruções transmitidas no contexto de uma relação pré-contractual.

Caso autorize, a Realtransfer pode monitorizar a qualidade de serviço através da gravação de chamadas para monitorização direta da qualidade de serviço prestado ao cliente.

5. Prazos de conservação e tratamento dos dados pessoais

A Realtransfer conserva e trata os dados pessoais pelo tempo necessário e enquanto subsistirem as legítimas finalidades para as quais os dados são tratados, para cumprimento de obrigações contratuais, legais e regulamentares, designadamente:

Cumprimento de contrato - período de vigência do contrato. A Realtransfer poderá manter os dados pessoais por períodos superiores à duração da relação contratual, com base no consentimento do cliente, 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.

Obrigações legais, fiscais ou regulamentares - prazos legais de prescrição associados a obrigações legais, fiscais ou regulamentares. Os seus dados serão conservados para esta finalidade durante 10 anos, salvo nos casos em que exista uma ação judicial, a informação e documentos relativos ao litígio podem ser conservados enquanto a ação judicial está pendente.

Prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo - o tratamento dos dados será efetuado para cumprimento dos deveres legais regulamentares, de âmbito nacional e europeu, que regulam a atividade financeira, neste âmbito, sendo conservados durante o prazo de legal de 7 anos ou 7 anos após o término na relação contratual.

Conservação de gravação de chamadas para qualidade de serviço - 30 dias.

Conservação de imagens de videovigilância - 30 dias.

Gestão de reclamações - Pode remeter-nos, através do endereço de e-mail info@realtransfer.pt sugestões ou reclamações relativas aos serviços prestados.

Os seus dados pessoais serão tratados com base nos interesses legítimos da Realtransfer e no seu consentimento, recolhendo os seus dados para analisar e resolver a situação subjacente à sua sugestão ou reclamação. Os seus dados serão conservados para esta finalidade durante o tempo necessário à resolução da sua questão, no prazo máximo de 5 anos.

6. Quais são os seus direitos

A Realtransfer garante o exercício dos direitos do cliente, no tratamento dos dados pessoais.

O cliente tem o direito de acesso aos dados pessoais que forneceram à Realtransfer ou que resultam da utilização de serviços prestados e às respetivas condições de tratamento.

O cliente tem direito de solicitar a alteração ou retificação dos seus dados pessoais que se encontrem inexatos ou incompletos.

O cliente tem o direito de retirar o consentimento que concedeu para tratamento de dados nele baseados.

O cliente tem o direito de pedir o esquecimento dos seus dados pessoais detidos pela Realtransfer, desde que não se verifiquem fundamentos válidos para a sua conservação.

O cliente tem o direito de apresentar reclamações junto da CNPD, em relação a matérias relativas ao exercício dos seus direitos, à proteção dos seus dados pessoais e a eventuais preterições.

O cliente pode exercer os seus direitos em matéria de proteção de dados através de carta ou correio eletrónico para os contactos da Realtransfer ou do Encarregado da Proteção de Dados.

A Realtransfer responderá aos pedidos no prazo máximo de 30 dias, exceto para pedidos especialmente complexos. Nestes casos, a Realtransfer informará os clientes da necessidade de estender o prazo de resposta por um período adicional máximo de 30 dias e da respetiva justificação.

A Realtransfer tem mecanismos e procedimentos adequados à verificação e confirmação da identidade dos titulares dos dados que pretenderem exercer os seus direitos, sendo atendidos exclusivamente aqueles cuja identidade possa ser confirmada, e através de canal que permita manter evidência do pedido e da resposta respetiva.

7. Partilha de dados pessoais

Na Realtransfer, os colaboradores têm acesso aos dados pessoais que deles necessitam para cumprir as diligências ou obrigações contratuais, pré-contratuais e legais. Adicionalmente, os dados pessoais podem ser disponibilizados a entidades terceiras – entidades do grupo ao qual pertence a Realtransfer.

A Realtransfer poderá disponibilizar os dados pessoais a organismos públicos e instituições de supervisão, Banco de Portugal e autoridades fiscais, sempre que para tal exista uma obrigação legal ou regulatória, no decurso de uma investigação, denúncia ou procedimento, ao Tribunal e às Forças de Segurança que estejam responsáveis pelo assunto, ou para autoridades ou organismos oficiais de outros países, situados dentro ou fora da União Europeia, no âmbito da luta contra o financiamento ao terrorismo, formas graves de criminalidade organizada e prevenção de branqueamento de capitais.

A Realtransfer também poderá partilhar os dados pessoais com outras instituições de serviços financeiros - entidades para quem a Realtransfer transfere dados pessoais (Entidades subcontratantes) - para a execução da relação contratual com o cliente ou para a prestação de benefícios complementares e/ou derivados do serviço prestado, nos termos que constam dos contratos respetivos, nomeadamente para entidades do

mesmo sector ou com a mesma obrigação legal em relação à prevenção de fraude e branqueamento de capitais.

As Entidades subcontratantes são prestadores de serviços, que atuam em nome ou sob as instruções da Realtransfer.

Transmissão de dados para países terceiros ou organizações internacionais

A transmissão de dados para países fora da União Europeia só ocorre quando tal seja necessário para a execução de operações (por exemplo, envio de remessas), por exigência legal, ou mediante uma autorização expressa do cliente.

No caso do recurso a prestadores de serviços de países terceiros, a Realtransfer assegurará contratualmente que estas entidades cumprem com todas as obrigações legais em matéria de proteção de dados, tratando-os mediante as instruções prévias e documentadas da Realtransfer – Instituição de Pagamento S.A..

8. Como protegemos os seus dados pessoais

A Realtransfer – Instituição de Pagamento S.A. tem implementadas medidas, procedimentos e sistemas de segurança adequados para proteger os seus dados pessoais contra a destruição, a alteração e o acesso não autorizado.

Neste sentido, utilizamos mecanismos de controlo de acesso aos sistemas de informação e aos dados, sistemas especializados de segurança (firewalls, antivírus, sistemas de deteção de intrusão), mecanismos de registo das ações efetuadas por colaboradores dos sistemas de informação e medidas de segurança física para proteção das instalações (controlo de acessos físicos, videovigilância, deteção de intrusão e outros).

9. Alterações à política de privacidade

A Realtransfer reserva-se no direito de, a todo o tempo, introduzir alterações ao presente documento, para o adequar a futuras alterações legislativas ou regulamentares. A versão atualizada estará sempre disponível para consulta em qualquer no site www.realtransfer.pt