



Política de Privacidade e de Proteção de Dados

CEMAH

Versão 3 – março 2024

Classificação: Pública

Informação de Controlo

- Aprovada por Conselho de Administração
- Revista com uma periodicidade mínima anual ou sempre que se considere oportuno
- Objeto de divulgação interna através da publicação na Intranet
- Divulgada no sítio da internet da Instituição.

Gestão de Versões

Versão	Data de revisão	Resumo das alterações	Revisor
3	março 2024	Explicitação de âmbito e enquadramento legal/regulamentar; Reflexão de opção estratégica em termos de <i>framework</i> conceptual e orgânica.	Assessoria do Conselho de Administração

Conteúdo

1. Preâmbulo	5
2. Âmbito	6
3. Princípios relativos ao tratamento de dados pessoais.....	7
4. Exercício de Direitos pelos Titulares de Dados	9
5. Recolha e tratamento de dados pessoais	10
6. Transferências de dados transfronteiriças.....	12

1. Preâmbulo

A Caixa Económica da Misericórdia de Angra do Heroísmo, Caixa Económica Bancária, S.A., doravante CEMAH, é uma instituição de crédito, constituída em 26 de abril de 1896. Está autorizada a operar no âmbito do disposto no Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro, que consiste no Regime Geral das Instituições de Crédito e das Sociedades Financeiras, e do Decreto-Lei n.º 190/2015, de 10 de setembro, que regulamenta o funcionamento das caixas económicas.

Na CEMAH, é reconhecida a importância basilar da proteção das pessoas singulares no que ao tratamento dos seus dados pessoais e à sua livre circulação diz respeito, especialmente, considerando os desafios que se adensam pela crescente digitalização dos relacionamentos e que vêm impor uma resposta cada vez mais robusta e integrada em matéria de proteção de dados pessoais no *business as usual* de uma instituição de crédito, com especial ênfase na prestação de serviços bancários a Clientes e no cumprimento de todas as disposições legais e deveres subjacentes, pela convicção de que é esse o posicionamento adequado da Instituição e o que permite continuar a merecer a confiança depositada, sobretudo, quando aliada a proteção de dados e privacidade aos mais elevados padrões de Conduta Ética, pelos quais a instituição se tem pautado ao longo da sua história.

É nesse contexto elaborada e aprovada a presente Política de Privacidade e de Proteção de Dados, para a qual está preconizada revisão periódica, pretendendo-se que a mesma concretize o reforço do nosso comprometimento com os princípios comumente aceites nessas matérias, junto dos nossos Clientes e demais partes interessadas.

O Conselho de Administração

2. Âmbito

A presente Política de Privacidade e de Proteção de Dados estabelece as regras gerais de conduta a observar na prática da atividade da CEMAH, no que concerne à proteção de dados pessoais e ao seu tratamento, na aceção do disposto na legislação nacional e comunitária aplicável, designadamente o Regulamento n.º 1/2018, de 16 de outubro, da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), tornado público através do Regulamento n.º 798/2018, de 14 de novembro, nos termos e para os efeitos do artigo 139.º do Código do Procedimento Administrativo; o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) é aprovado ao abrigo do n.º 4 do artigo 35.º e da alínea k) do n.º 1 do artigo 57.º, ambos do Regulamento (UE) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito à proteção de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE. São ainda acompanhadas, a par das disposições do RGPD propriamente dito, as diretrizes emitidas pela CNPD, conforme mencionado nas secções respetivas.

Esta Política está enquadrada no âmbito da *framework* definida pela Instituição para abordagem à Gestão da Informação, a qual integra outras orientações e diretrizes estratégicas de enquadramento do ciclo de vida da informação (incluindo a recolha, tratamento, guarda/retenção e arquivo, independentemente do suporte físico ou digital) e a respetiva definição de mecanismos de prevenção e salvaguarda (e.g. inventariação e classificação de ativos, segurança no acesso). Essa *framework* é governada por uma estrutura própria, multidisciplinar, composta pelos responsáveis do Departamento de Sistemas de Informação, do Departamento de Conformidade, do Departamento de Gestão do Risco e do Departamento de Segurança, Património e Logística, bem como pelo *Chief Information Security Officer* (CISO), com reporte funcional ao Conselho de Administração.

Essa opção foi tomada pela CEMAH, com vista ao que considera aportar eficácia à implementação da abordagem, sobretudo, tendo em vista a transversalidade de aplicação das medidas técnicas e organizativas adequadas à garantia da integridade e confidencialidade dos dados pessoais, seguindo os preceitos da Diretriz 1/2023, de 10 de janeiro, da CNPD.

A presente Política de Proteção de Dados vincula os membros dos órgãos de administração e de fiscalização da CEMAH, os seus colaboradores, subcontratados e fornecedores.

Todos os conceitos que integram esta Política de Privacidade e de Proteção de Dados assumem o significado que lhes é dado pelo RGPD.

Como conceitos chave relativos ao tratamento de dados pessoais, destacam-se:

Dados pessoais – informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável («titular dos dados»); é considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, em especial por referência a um identificador, como por exemplo um nome, um número de identificação, dados de localização, identificadores por via eletrónica ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa singular;

Tratamento – uma operação ou um conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais ou sobre conjuntos de dados pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, o apagamento ou a destruição;

Responsável pelo Tratamento – pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, a agência ou outro organismo que, individualmente ou em conjunto com outras, determina as finalidades e os meios de tratamento de dados pessoais;

Subcontratante - uma pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, agência ou outro organismo que trate os dados pessoais por conta do responsável pelo tratamento deste.

3. Princípios relativos ao tratamento de dados pessoais

No exercício de qualquer atividade que implique o tratamento de dados pessoais, a CEMAH aplica os princípios emanados pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, como sejam:

1. **Licitude, lealdade e transparência:** A CEMAH toma todas as medidas adequadas que garantem que ao titular de dados pessoais são fornecidas todas as informações a respeito do tratamento a efetuar. Estas informações são prestadas de forma concisa, transparente, inteligível e são de fácil acesso, usando sempre uma linguagem clara e simples.

As informações são preferencialmente transmitidas por escrito.

2. **Limitação das finalidades:** A CEMAH recolhe os dados pessoais para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, não fazendo uso dos dados para outras finalidades incompatíveis com o tratamento.

3. **Minimização dos dados:** Os dados recolhidos são adequados, pertinentes e limitados ao que

é necessário relativamente às finalidades para as quais são tratados.

4. **Limitação da conservação:** Os dados pessoais são conservados apenas pelo tempo necessário para a execução das finalidades para as quais são tratados;
5. **Integralidade e confidencialidade:** A CEMAH tem instaladas as medidas técnicas e organizativas adequadas para garantir a segurança dos dados pessoais, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação accidental, adotando as tecnologias adequadas.

O tratamento de dados pessoais pela CEMAH acontece quando verificada legitimidade para o efeito e respeitando sempre, pelo menos, um dos seguintes fundamentos:

- O consentimento do titular dos dados, explícito ou tácito, conforme aplicável;
- A execução de um contrato ou diligências pré-contratuais;
- O cumprimento de uma obrigação jurídica;
- A defesa de interesses vitais dos titulares dos dados.

A existência de Interesses legítimos prosseguidos pela CEMAH (ou por terceiros em nome ou conjugação com a Instituição) não obsta à prevalência dos interesses ou direitos e liberdades fundamentais do(s) titular(es) dos dados que exijam a proteção dos dados pessoais.

A CEMAH realizará uma avaliação de impacto sobre a proteção de dados sempre que o tratamento seja suscetível de resultar num elevado risco para os direitos e liberdades das pessoas singulares, tendo em consideração todas as orientações comunitárias e nacionais.

Importa ainda aludir que ao facto de a CEMAH reconhecer a proibição de tratamento de categorias especiais de dados, pelo que o mesmo será efetuado apenas excecionalmente, dentro dos limites legais estabelecidos.

Quanto ao armazenamento/arquivo dos dados pessoais, informa-se que os mesmos apenas são conservados pelo período necessário às finalidades subjacentes à sua recolha e tratamento, sendo retidos e eliminados, de acordo com as disposições legais aplicáveis, transpostas para normas internas.

4. Exercício de Direitos pelos Titulares de Dados

A CEMAH facilita o exercício dos direitos dos titulares dos dados, respondendo aos pedidos por estes efetuados, sem demoras injustificadas, designadamente:

- a) Estar informado sobre o tratamento dos seus dados pessoais – direito à informação;
- b) Obter acesso aos dados pessoais conservados que lhe digam respeito – direito ao acesso;
- c) Solicitar a correção de dados pessoais incorretos, inexatos ou incompletos – direito de retificação;
- d) Solicitar o apagamento de dados pessoais que já não sejam necessários ou caso o seu tratamento seja ilícito, de acordo com as limitações impostas pela legislação em vigor – direito de apagamento;
- e) Opor-se ao tratamento dos seus dados pessoais para efeitos de comercialização ou por motivos que digam respeito à sua situação específica – direito à oposição;
- f) Solicitar a limitação do tratamento dos seus dados pessoais em casos específicos – direito à limitação do tratamento;
- g) Receber os seus dados pessoais em formato de leitura automática e enviar o ficheiro para outro responsável pelo tratamento – direito de portabilidade;
- h) Solicitar que decisões tomadas com base em tratamento automatizados que lhes digam respeito ou que os afetem significativamente e que não se baseiam nos seus dados pessoais sejam tomadas por pessoas singulares, bem como, neste caso, de manifestar o seu ponto de vista e de contestar a decisão – direitos sobre decisões automatizadas e perfis.

A CEMAH usará dos seus melhores esforços, de acordo com o RGPD, para fornecer, corrigir e apagar informação pessoal que detemos nos nossos ficheiros.

Caso pretenda exercer os seus direitos ou obter algum esclarecimento sobre qualquer assunto relacionado com a proteção de dados, privacidade e questões de segurança da informação, poderá contactar a CEMAH, através do formulário de contato que pode encontrar em www.cemah.pt, na área de Apoio ao Cliente, ou através do e-mail protecao.dados@cemah.pt, com a indicação do assunto em causa e indicando um telefone ou e-mail para resposta.

5. Recolha e tratamento de dados pessoais

No âmbito das atribuições a que está incumbida pela natureza da atividade que está autorizada a desenvolver e dos mandatos subjacentes, designadamente para prestação dos serviços financeiros a Clientes, conforme estabelecido no artigo 4.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, a CEMAH recolhe os dados pessoais por diversas vias, física ou digitalmente.

Atenta a diversidade de meios pelos quais os dados pessoais são recolhidos fisicamente, e considerando que a legitimidade e o consentimento são passíveis de verificação mais inteligível pelo titular nessas situações, a presente Política reforça, exclusivamente, o modo como os dados pessoais são recolhidos e tratados pela via digital, designadamente através da utilização do *website* e das aplicações móveis.

A CEMAH, através do seu *website* www.cemah.pt, doravante designado *website*, disponibiliza o acesso a Clientes e Utilizadores:

- aos serviços e produtos financeiros prestados e comercializados por esta via;
- à possibilidade de solicitarem apoio ao Cliente ou Utilizador;
- à possibilidade de solicitarem informações para efeitos de consulta a imóveis CEM;
- à possibilidade de enviarem a sua candidatura para efeitos de recrutamento;
- à possibilidade de subscreverem a comunicações para efeitos de *marketing*.

A CEMAH disponibiliza o serviço netCEM, através do endereço www.online.cemah.pt e a aplicação móvel netCEM Mobile na Apple Store e Google Play, sendo os dados pessoais recolhidos apenas/sempre que existe um registo para uma das atividades *supra*.

Poderão ser recolhidos através do *website*:

- Nome;
- Endereço de correio eletrónico;
- Dados de navegação, como o Protocolo de Internet (IP do inglês (*Internet Protocol*), e testemunhos de conexão (v.g. *Cookies*);
- Número de telefone/telemóvel;
- Morada;
- *Curriculum Vitae*, quando aplicável.

Poderão ser disponibilizados dados diversos, de carácter sensível ou não, voluntariamente, nomeadamente através das caixas de mensagem disponíveis para preenchimento no “Apoio ao Cliente” e “Imóveis CEM”, ou outras, bem como através do endereço de e-mail geral (cemah@cemah.pt), sendo que, nesses casos, a CEMAH assume o consentimento tácito para uso dessa informação apenas em estrita ligação ao propósito para o qual foram fornecidas.

Quanto à utilização de *cookies* temporários no seu *website*, para maximizar a segurança, melhorar o desempenho e a navegabilidade e assegurar a otimização dos serviços online, considere-se:

- (i) **Cookies essenciais:** permitem o acesso a áreas específicas dos *websites*, para a navegação e utilização das suas aplicações, incluindo o acesso a áreas seguras, através de *login*.

Estes *cookies* são fundamentais para a prestação do serviço, sem os quais não é possível executar tal serviço;

- (ii) **Cookies de funcionalidade:** permitem lembrar as preferências do utilizador, relativamente à navegação no *website*, para que este não tenha de os reconfigurar e personalizar de cada vez que visita o *website*;

- (iii) **Cookies analíticos:** são utilizados para analisar a forma como os utilizadores usam os *websites*, permitindo destacar artigos ou serviços que podem ser do seu interesse, monitorizar o desempenho dos *websites*, identificando as páginas mais populares e o método de ligação entre páginas ou para circunscrever o motivo das mensagens de erro apresentadas pelas páginas.

Poderão ser utilizados *cookies* para identificar a abertura/leitura de informação e anexos enviados por *e-mail*.

Estes *cookies* são utilizados apenas para efeitos de análise estatística, não permitindo recolher informação pessoal.

O objetivo dos mesmos é permitir que a CEMAH possa fornecer uma experiência de utilização de elevada qualidade, ao personalizar a sua oferta e identificar e corrigir problemas que surjam.

Validade e tempo de armazenamento

- (i) **Cookies permanentes:** ficam armazenados nos dispositivos de acesso (computador, telemóvel, *smartphone* ou *tablet* ou qualquer outro dispositivo com ligação à internet e

navegador) ao nível do navegador de internet (*browser*) e entram em funcionamento sempre que o utilizador visita novamente qualquer *website* da CEMAH.

- (ii) **Cookies de sessão:** são cookies temporários que funcionam até ao encerramento da sessão por parte do utilizador.

Os clientes e demais utilizadores dos *websites* da CEMAH podem optar por bloquear a utilização de *cookies*, através das definições do seu *browser*. A maioria dos *browsers* permite o controlo dos *cookies* através das suas configurações. Contudo, limitar a utilização de *cookies* pode dificultar a experiência de navegação e, no limite, impedir o *login* nos *websites* da CEMAH.

6. Transferências de dados transfronteiriças

Sempre que seja necessário proceder à transferência internacional de dados, a CEMAH garantirá que a transferência cumpre com o disposto na legislação aplicável, nomeadamente, que o país terceiro oferece um nível adequado de proteção ou de que são apresentadas as garantias adequadas e na condição de que os titulares dos dados gozam de direitos oponíveis e de medidas jurídicas corretivas eficazes.