

## INFORMAÇÕES SOBRE O TRATAMENTO DOS SEUS DADOS PESSOAIS

O NOVO BANCO, S.A., com sede no Campus do Novobanco, Avenida Doutor Mário Soares, Taguspark, Edifício 1, 2740-119 Porto Salvo, com o capital social de €2.245.000.000,00, e matriculado na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 513 204 016 (“**novobanco**”), é responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais.

A privacidade e a proteção dos seus dados pessoais são importantes para o **novobanco**.

O **novobanco** está determinado a respeitar os princípios fundamentais da proteção de dados pessoais, cumprindo com a legislação aplicável ao tratamento de dados pessoais.

Por este motivo, o **novobanco** tem implementado um conjunto de medidas técnicas e organizativas para assegurar um nível de proteção adequado dos seus dados pessoais e que assentam nas melhores práticas internacionais, compreendendo um conjunto de princípios fundamentais a todos os domínios da segurança da informação, como são, a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade, a autenticidade, a não repudição e a privacidade.

Através do presente documento, o **novobanco** presta informação detalhada acerca da utilização e proteção que é dada aos seus dados pessoais, bem como do motivo pelo qual se procede ao tratamento dos mesmos, seja enquanto cliente, ex-cliente ou potencial cliente, mas também enquanto titular de dados pessoais cujo tratamento é necessário à prestação de serviços, como sejam: procuradores, garantes ou utilizadores dos *sites* ou aplicações móveis do **novobanco**, refletindo o compromisso do **novobanco** em:

- (i) Ser transparente em relação ao tratamento de dados pessoais;
- (ii) Informar sobre os meios disponibilizados para o exercício dos direitos pelos titulares de dados pessoais;
- (iii) Cumprir com a legislação aplicável, nomeadamente do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 - Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) – e da Lei 58/2019, de 8 de agosto de 2019, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, desse Regulamento.

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

### **1. Dados pessoais tratados pelo **novobanco****

Dados pessoais são toda a informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável. É considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, como por exemplo, entre outros, o nome, o número de identificação civil ou

fiscal, dados de localização, ou outros elementos específicos da sua identidade física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural ou social.

O **novobanco** 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 **novobanco** não trata dados pessoais que não sejam necessários para as finalidades legítimas que prossegue.

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

| Categoria de dados pessoais                          | Exemplos  |
|--|---|
| <b>Demográficos</b>                                  | Nome, género, data de nascimento, naturalidade, nacionalidade   |
| <b>Contacto</b>                                      | Morada, telefone, telemóvel, endereço de correio eletrónico   |
| <b>Identificação Digital</b>                         | Endereço de IP, assinatura digital, cookies, geolocalização do seu dispositivo móvel fornecido pela instalação e/ou pelo uso de aplicações móveis do <b>novobanco</b> quando for por si autorizado  |
| <b>Contratuais</b>                                   | Número de conta, IBAN, referência de contrato e outras informações de produtos/serviços contratados, segmento comercial, perfil de investidor, perfil de risco de crédito   |
| <b>Governamentais</b>                                | Número de cartão de cidadão ou bilhete de identidade, número de identificação fiscal, número de passaporte  |
| <b>Atividade pessoal</b>                             | Habilitações académicas, dados de redes sociais ou internet que o titular tornou públicos ou autorizou o <b>novobanco</b> a consultar   |
| <b>Atividade profissional</b>                        | Profissão, entidade patronal, cargos anteriormente exercidos, cargos políticos ou públicos que sejam ou já tenham sido exercidos, remuneração, endereço de correio eletrónico profissional  |
| <b>Património, Posições e movimentos financeiros</b> | Bens patrimoniais e o seu valor, outros rendimentos auferidos, responsabilidades no sector financeiro, informações relativas a transações e operações relacionadas com produtos e serviços adquiridos ou subscritos e respetivas condições, propensão para a aquisição de produtos financeiros, informações relativas a transações realizadas com recurso a meios de pagamento disponibilizados pelo <b>novobanco</b> |
| <b>Familiares</b>                                    | Estado civil, número de filhos informação sobre o agregado familiar, elementos relativos a relações de parentesco e de afinidade  |

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>Registo de voz</b>    | Gravações de chamadas (vídeo e/ou áudio)  |
| <b>Registo de imagem</b> | Gravações de vídeo (videoconferências, videochamadas), fotografia, imagens recolhidas através de câmaras de videovigilância   |
| <b>Biométricos</b>       | Dados utilizados a partir de ferramentas técnicas que contam com biometria para verificar a identidade e a assinatura nas relações que os Clientes mantêm com o <a href="#">novobanco</a> (e.g. padrão facial, biometria de voz, impressão digital) |

No âmbito da Lei de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, o [novobanco](#) observa os procedimentos de identificação e diligência dispostos no enquadramento regulatório vigente, nos seguintes momentos:

- No estabelecimento de relações de negócio;
- Na realização de transações ocasionais;
- Quando se suspeite que qualquer operação possa estar relacionada com o branqueamento de capitais ou com o financiamento do terrorismo;
- Quando existam dúvidas sobre a veracidade ou a adequação dos dados de identificação previamente obtidos.

Adicionalmente, e no decurso de uma relação de negócio, e com base em critérios de materialidade e de risco, o [novobanco](#) aplica os procedimentos de identificação e diligência aos seus clientes, garantindo a atualidade dos mesmos.

A identificação dos intervenientes nas relações de negócio é efetuada, mediante recolha e registo dos seus elementos identificativos válidos.

O [novobanco](#) tem o dever de não iniciar uma relação de negócio, executar uma transação ocasional ou qualquer outra operação, sempre que se verifique qualquer uma destas circunstâncias:

- Não se obtenham os elementos identificativos e os respetivos meios comprovativos previstos para identificação e verificação da identidade dos respetivos intervenientes;
- Não se obtenha informação sobre a natureza, o objeto e a finalidade da relação de negócio.

Para além das situações expostas, sempre que não seja possível dar cumprimento aos procedimentos de identificação e diligência, incluindo os procedimentos de atualização de dados, o [novobanco](#) poderá pôr termo a relações de negócio já estabelecidas, quando o risco de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo concretamente identificado não possa ser gerido de outro modo.

A recolha dos dados pessoais poderá ser efetuada diretamente pelo **novobanco**, ou por intermediários de crédito ou por empresas parceiras, através dos quais as propostas de subscrição de produtos e serviços são apresentadas para decisão e contratação ao **novobanco**.

O **novobanco** também pode obter dados pessoais através do Banco de Portugal ou de outras entidades públicas.

O **novobanco** 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 **novobanco** 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, 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 **novobanco** através do envio de um *e-mail*, para o endereço de correio eletrónico: [dpo@novobanco.pt](mailto:dpo@novobanco.pt).

O **novobanco** trata dados pessoais por conta de outras entidades que são responsáveis pelos respetivos tratamentos. Nesses casos, sem prejuízo de poder solicitar diretamente mais informações ao **novobanco** através do envio de um *e-mail*, para o endereço de correio eletrónico: [dpo@novobanco.pt](mailto:dpo@novobanco.pt), a informação relativa a esses tratamentos de dados pessoais ser-lhe-á prestada pelos respetivos responsáveis pelo tratamento.

É possível que o **novobanco** tenha acesso aos seus dados pessoais através de terceiros e mesmo que não seja cliente do **novobanco**. Quando tal aconteça, o **novobanco** procurará prestar-lhe as informações relativas ao tratamento dos seus dados pessoais, sempre que tal for possível e justificado, na primeira oportunidade.

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

Nos termos do RGPD, um tratamento de dados é 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.

O **novobanco** apenas trata ou poderá tratar 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 **novobanco** pode precisar de tratar os seus dados pessoais. Tal sucederá, por exemplo, nos seguintes casos:

| Finalidade de tratamento                                       | Exemplos   |
|--|--|
| <b>Avaliação de risco para efeitos de concessão de crédito</b> | Análise de processos de solicitação de crédito, através de modelos de avaliação de perfil de risco; gestão e controlo de risco dos titulares dos dados, com o intuito de averiguar se os requerentes de empréstimos ou créditos têm a solvência e a capacidade de reembolso para fazer face aos pagamentos exigidos das operações em questão; recolha de dados, nos termos da lei aplicável, junto da Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal; modelos de <i>scoring</i> consistentes em análises estatísticas de variáveis sociodemográficas e económicas (e.g. residência, idade, segmento comercial, saldos, rendimentos, despesas).   |
| <b>Gestão da relação contratual/comercial</b>                  | No relacionamento consigo, incluindo a simulação e negociação de propostas em fase pré contratual; contratação/adesão e cessação/resgate de produtos e prestação de serviços bancários (e.g. abertura de conta, cartões de débito e de crédito, processamento de depósitos, débitos diretos, levantamentos, carregamentos, pagamentos, transferências); acompanhamento de posições e movimentos financeiros; produção e envio de extratos bancários e outros documentos necessários na relação comercial; execução de instruções para aquisição de instrumentos financeiros (e.g. compra e venda de títulos, subscrição de seguros de entidades em que o <b>novobanco</b> é mediador); adesão aos canais digitais e a contratação de produtos e serviços aí efetuada; prestação de garantia no âmbito de um contrato, bem como a eventual execução ou cancelamento de garantia prestada. |

## Prevenção e combate à fraude

Necessidade de identificar o titular dos dados antes e durante a relação comercial, com o intuito de prevenir fraudes relativas à utilização abusiva de informações por terceiros.

## Acompanhamento e recuperação de crédito

Ações e tratamento no âmbito de acompanhamento dos contratos de crédito e da posição creditícia dos titulares dos dados, para antecipar situações de incumprimento, bem como atividades de recuperação de créditos em incumprimento.

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

Enquanto Instituição de Crédito, Intermediário Financeiro e Mediador de Seguros, o novobanco está sujeito a inúmeras obrigações legais e regulamentares (nacionais e europeias) emanadas designadamente e entre outras, pela Assembleia de República, pelo Banco de Portugal, pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, pela União Europeia, pelo Banco Central Europeu e pela Autoridade Bancária Europeia, cujo cumprimento pode implicar a necessidade de proceder ao tratamento dos seus dados pessoais, tais como:

| Finalidade de tratamento   | Exemplos   |
|--|--|
| <b>Cumprimento de obrigações de retenção, pagamento ou declaração para efeitos fiscais</b>                           | Retenção de impostos aquando do pagamento de rendimentos; preparação e disponibilização de informação obrigatória para cumprimento das obrigações fiscais em vigor, incluindo as obrigações declarativas para os titulares dos dados e Autoridade Tributária.  |
| <b>Cumprimento de obrigações legais relativas ao reporte ou respostas a pedidos de entidades públicas e privadas</b> | Preparação e disponibilização de informação obrigatória às autoridades de supervisão (e.g. Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, Banco Central Europeu), às autoridades públicas (e.g. Tribunais, Tribunal de Contas, Polícias, Autoridade Tributária), e a entidades privadas (e.g. sociedades gestoras, sociedades emitentes de valores mobiliários, bancos depositários, organismos de investimento coletivo).   |
| <b>Cumprimento de procedimentos em matéria de prevenção e combate à criminalidade financeira</b>                     | Recolha de informação e documentação necessária para efeitos de cumprimento do dever de identificação e diligência e do dever de exame relativamente aos titulares dos dados e parceiros com quem o novobanco se relaciona; verificação de listas de pessoas e entidades sujeitas a sanções financeiras ou comerciais, impostas pelas Nações Unidas, União Europeia ou outras entidades reconhecidas para tal, através de comparação com fontes externas ou bases de dados públicos; |

|   |  |
|---|--|
|   | identificação e reporte às autoridades competentes, de operações suspeitas; deteção, análise e resposta a abusos de mercado.   |
| <b>Cumprimento de obrigações legais ou regulamentares relativas à atividade bancária e financeira</b> | Avaliação de perfil de risco do cliente para efeitos de concessão de crédito; acompanhamento e verificação de indícios de degradação da capacidade financeira dos titulares dos dados para cumprir com as obrigações decorrentes de contratos de crédito, no âmbito do Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI); análise da adequação dos produtos ao perfil de investidor; procedimentos de auditoria e controlo interno; registo de evidências na comunicação com os clientes, no âmbito da atividade de intermediação financeira e na prestação de serviços bancários; análise e resposta a pedidos de informação e reclamações; arquivo físico e digital da documentação de suporte às atividades e operações no âmbito da atividade bancária. |
| <b>Segurança e proteção de dados pessoais</b>   | Implementação de medidas de segurança de informação lógicas e físicas, como <i>back-ups</i> , <i>restore</i> e <i>disaster recovery</i> e realização de avaliações regulares da sua implementação; identificação, autenticação, autorização e registo do acesso dos utilizadores aos sistemas de informação do <a href="#">novobanco</a> ; gestão de eventos/incidentes de segurança de informação.  |
| <b>Segurança física e videovigilância</b>   | Implementação de medidas de segurança física (e.g. controlo de identidade, controlo de acessos a bens e instalações do <a href="#">novobanco</a> ); sistemas de videovigilância para proteção de pessoas e bens e prevenção de crimes, o que implica a recolha de imagens que permitem identificar pessoas.  |
| <b>Prevenção e combate à fraude</b>   | Prevenir, detetar e reportar atividades como o phishing e eventuais atividades fraudulentas (e.g. relacionadas com cheques, cartões, internet); linhas de ética.   |

### 2.3. Para satisfação de interesses legítimos do [novobanco](#)

O [novobanco](#) utiliza ou poderá utilizar os seus dados pessoais para desenvolver produtos e serviços, para melhorar a gestão de risco e para defender os direitos e interesses legítimos do [novobanco](#) ou de entidades terceiras, o que inclui:

| Finalidade de tratamento  | Justificação Interesse Legítimo  | Exemplos  |
|---|--|---|
| <b>Acompanhamento e recuperação de crédito</b>  | Recuperação de crédito em incumprimento ou intervenção em processos de insolvência   | Gestão do processo de recuperação de crédito ou intervenção em processos de insolvência; gestão de ativos recebidos ou recuperados; promoção de alienação dos ativos.   |
| <b>Controlo e acompanhamento de desempenho operacional</b>                                    | Gestão eficiente, informada e adequada da atividade operacional e financeira do <b>novobanco</b> e a realização de auditorias internas destinadas a avaliar o cumprimento de normas legais e normativos internos | Análise e tratamento da informação para efeitos de produção de relatórios de gestão e para acompanhamento e monitorização da evolução do negócio e da carteira de clientes; tratamento de informação no âmbito da atividade de auditoria interna a processos, operações e sistemas.                   |
| <b>Gestão de processos em contencioso</b>   | Gestão eficiente dos processos e do contencioso em geral   | Análise de processos judiciais e administrativos não relacionados com crédito vencido ou de natureza fiscal, como ações declarativas ou executivas intentadas contra o <b>novobanco</b> , inventários, processos-crime ou outros.   |
| <b>Marketing e comunicação de produtos e serviços financeiros comercializados diretamente</b> | Divulgar os produtos e serviços oferecidos pelo <b>novobanco</b>   | Análise e tratamento de dados para identificar oportunidades de apresentação de produtos ou serviços; dinamização de atividades preparatórias e comerciais para marketing e envio de comunicações de marketing direto e publicidade, através dos diversos canais de comunicação do <b>novobanco</b> . |
| <b>Melhoria e monitorização da qualidade de serviço</b>                                       | Avaliar a qualidade e o desempenho dos canais, processos, serviços e produtos disponibilizados pelo <b>novobanco</b> , para promover a sua melhoria  | Análise e tratamento de informação relativa à qualidade e ao desempenho dos vários meios, processos de prestação de serviços e produtos do <b>novobanco</b> , através da realização de inquéritos de satisfação e das reclamações recebidas.  |
| <b>Cessão de créditos ou da posição contratual</b>  | Realizar operações de reorganização societária e proceder à venda ou titularização de carteiras  | Tratamento e transmissão de informação a entidades terceiras, no âmbito de processos de reorganização societária e de processos de venda ou titularização de carteiras de crédito.  |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Segurança e proteção de dados pessoais</b>            | Assegurar a proteção dos sistemas de informação do <a href="#">novobanco</a>  | Assegurar a capacidade de tratamento garantindo uma monitorização e proteção dos sistemas e dos ativos de informação; identificação, análise e resposta a eventuais incidentes de segurança da informação.  |
| <b>Comunicação institucional</b>                         | Informar e manter uma comunicação regular, transparente e coerente com os seus clientes e demais <i>stakeholders</i> sobre a atividade institucional do <a href="#">novobanco</a> | Tratamento de dados para envio de Newsletters; comunicação de eventos institucionais; promoção de iniciativas no âmbito do mecenato cultural.   |
| <b>Concessão de benefícios e fidelização de clientes</b> | Promover a utilização dos produtos e serviços disponibilizados pelo <a href="#">novobanco</a> , incluindo os meios de pagamento, com vista à angariação e fidelização de clientes | Conceder benefícios financeiros e não financeiros a clientes que utilizem os produtos e serviços do <a href="#">novobanco</a> , por exemplo, através da concessão de <i>cashbacks</i> associados a compras realizadas com recurso aos meios de pagamento do <a href="#">novobanco</a> . |

## 2.4. Consentimento

O [novobanco](#) trata ainda os seus dados pessoais quando tenha dado o seu consentimento prévio, obtido mediante declaração escrita ou declaração oral. O consentimento permanecerá válido até que o mesmo seja retirado.

O [novobanco](#) pedirá o seu consentimento para o tratamento de dados pessoais nos seguintes casos:

| Finalidade de tratamento  | Exemplos  |
|---|---|
| <b>Promoção de produtos e serviços adequados ao perfil do Cliente</b> | Tratamento de informação biográfica, financeira e comportamental recolhida direta ou indiretamente pelo <a href="#">novobanco</a> , incluindo informação recolhida junto da Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal e informação relativa a transações realizadas pelos clientes com utilização de meios de pagamento do <a href="#">novobanco</a> , com recurso a técnicas estatísticas e definição de perfis para personalizar e adequar a oferta dos nossos produtos e serviços aos seus interesses, características específicas e preferências, bem como as comunicações que lhe realizamos – marketing perfilado. |

## **Apresentação de produtos e serviços disponíveis a não Clientes**

Desenvolvimento e implementação de propostas de oferta de produtos e/ou serviços financeiros para diferentes segmentos de titulares de dados; operacionalização de estratégia definida para canais de angariação de negócio, em coordenação com entidades parceiras e canais remotos.

## **Promoção de produtos e serviços não financeiros de empresas do Grupo novobanco ou empresas parceiras**

Atividades de divulgação e comunicação dos produtos e serviços de entidades parceiras do **novobanco** (e.g. divulgação de imóveis, oferta não financeira, renting/leasing).

## **Formalização de produtos e serviços com utilização de imagem e voz**

Tratamento de dados para contratualização online de produtos e serviços; Gravação de chamadas ou de videochamadas para a contratualização de produtos e serviços e tratamento de dados biométricos (e.g. *videoselfie*) para abertura de conta *online*.

## **Realização de ações de sensibilização e promoção dirigidas ao público em geral com utilização de imagem e voz**

Utilização, nos diversos canais e meios de comunicação, de imagem e voz de clientes e não clientes (e.g. em campanhas publicitárias, na divulgação de testemunhos e experiências, em eventos do novobanco, em concursos publicitários).

## **Melhoria e monitorização da qualidade de serviço**

Gravação de chamadas para monitorização da qualidade do atendimento e do serviço prestado.

## **Personalização e navegação mais eficiente nos canais digitais do novobanco**

Utilização de *cookies* com o intuito de registar as suas experiências e melhorar e personalizar a navegação dos clientes ou utilizadores dos canais digitais do **novobanco** (consulte a Política de Cookies, disponível no site [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt), para informação mais detalhada).

### **3. Destinatários dos seus dados pessoais**

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

As comunicações de dados pessoais serão efetuadas no cumprimento do dever de segredo estabelecido no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, bem como da legislação aplicável em matérias de proteção de dados pessoais.

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

| Categorias de destinatários                             | Exemplos   |
|---|--|
| <b>Outras entidades pertencentes ao Grupo novobanco</b> | <p>Entidades do <a href="#">Grupo novobanco</a>, no âmbito das medidas de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, das medidas de combate à fraude, bem como para fins de gestão do risco e de gestão administrativa e financeira do <a href="#">Grupo novobanco</a>.</p> <p>Para conhecer as entidades que fazem parte do <a href="#">Grupo novobanco</a>, consulte o endereço <a href="http://www.novobanco.pt">www.novobanco.pt</a>.</p>  |
| <b>Organizações dentro e fora da União Europeia</b>     | <p>Entidades para quem o <a href="#">novobanco</a> pode transferir dados pessoais, no âmbito da contratualização de produtos ou serviços (e.g. outras entidades financeiras para, por exemplo, a execução de operações de transferência/pagamento (e.g. SWIFT, Mastercard, Visa); autoridades reguladoras não sedeadas na União Europeia; 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 emitentes de valores mobiliários; sociedades gestoras de organismos de investimento coletivo, organismos de investimento coletivo e bancos depositários de organismos de investimento coletivo (e.g. 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); entidades participantes em processos de cessão ou venda de carteiras de crédito ou de outros ativos; entidades parceiras que podem proporcionar benefícios ou vantagens financeiras e não financeiras (e.g., retalhistas para efeitos de processamento de <i>cashback</i> associado a transações realizadas pelos clientes).</p> |

## Entidades de supervisão e outras entidades públicas/oficiais

O novobanco pode ser legalmente obrigado a comunicar os seus dados pessoais a entidades de supervisão ou a outras autoridades ou organismos oficiais, tais como: (a) Banco de Portugal (e.g. Central de Responsabilidades de Crédito, Base de Dados de Contas do Sistema Bancário, Listagem de Utilizadores de cheques que oferecem risco); (b) Banco Central Europeu; (c) Comissão de Mercado de Valores Mobiliários, nos termos previstos no regime legal e regulatório dos mercados de instrumentos financeiros; (d) Autoridades Tributárias e Aduaneiras; (e) Tribunais Judiciais ou Administrativos; (f) Departamento Central de Investigação e Ação Penal (DCIAP), Unidade de Informação Financeira e demais autoridades judiciais, policiais e sectoriais de outros países, situados dentro ou fora da União Europeia, para cumprimento da regulamentação relativa ao Combate ao Branqueamento de Capitais e ao Financiamento do Terrorismo.

## Prestadores de serviços ao novobanco (subcontratantes)

Prestadores de serviços, que podem ter acesso a dados pessoais, e que apresentem garantias de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas que garantem o cumprimento da legislação de proteção de dados (e.g. serviços de segurança física, serviços de *contact center / call center*, serviços de impressão, envelopagem e correio, serviços de telecomunicações, serviços de gestão de recuperação de crédito, serviços de arquivo, custódia, armazenamento e digitalização, serviços de recolha e destruição de documentação, serviços de execução dos procedimentos do dever de identificação e diligência, serviços de publicidade e comunicação, serviços de inquéritos de qualidade, serviços administrativos e/ou de *back office*, serviços de pagamento, serviços de informática (sistemas e segurança da informação, cibersegurança, sistemas de informação, arquitetura, hosting, processamento de dados, backup), serviços de avaliação imobiliária, serviços de consultoria, serviços de auditoria, serviços de promoção de negócios, serviços de intermediação de crédito) e serviços de recolha e validação dos dados de identidade.

## Transferência de dados pessoais para países terceiros ou organizações internacionais

As transferências de dados pessoais para países terceiros ou organizações internacionais podem ocorrer quando seja necessário, particularmente: (i) para execução de instruções (e.g. transferência para o estrangeiro); (ii) por imposição legal; (iii) no âmbito de uma prestação de serviços por subcontratante localizado fora do Espaço Económico Europeu (EEE); ou (iv) mediante a autorização do titular dos dados.

Nos casos de transferências de dados para países fora do EEE, sempre que a Comissão Europeia tenha declarado, através de uma decisão de adequação, que o país 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 existam prestadores de serviços (subcontratantes) localizados em países fora do EEE, em relação aos quais não exista decisão de adequação da Comissão Europeia, o **novobanco** assegura contratualmente que os prestadores de serviços apresentam garantias adequadas nos termos do RGPD, para assegurar a proteção dos seus dados pessoais.

## 4. Período de conservação dos seus dados pessoais

O **novobanco** apenas conserva e trata os seus dados pessoais, mesmo os recolhidos para diligências pré-contratuais que não se concretizem, para os fins acima indicados durante o período 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 contratuais, legais e regulamentares aplicáveis, ou para defesa dos interesses legítimos do **novobanco** ou de entidades terceiras.

Concluída a relação comercial e contratual com o **novobanco**, os seus dados pessoais serão conservados pelos prazos legais obrigatórios ou até que prescrevam, nos termos da lei, os direitos delas emergentes, nomeadamente, os de defesa do **novobanco** em processos judiciais.

Como exemplo, apresentam-se alguns dos prazos de conservação aplicáveis:

| Finalidade da conservação  | Prazo de conservação                      |
|--|---|
| <b>Prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo</b>   | 7 anos após o termo da relação contratual |
| <b>Gravação de chamadas para monitorização da qualidade de serviço</b>   | 30 dias                                   |
| <b>Imagens de videovigilância</b>  | 30 dias                                   |
| <b>Guarda e arquivo de correspondência emitida e recebida, a sua escrituração mercantil e os respetivos documentos</b> | 10 anos                                   |

## 5. Decisões individuais automatizadas e definição de perfis

O novobanco utiliza ou poderá utilizar os seus dados pessoais para definir o seu perfil para as seguintes finalidades:

| Finalidades   | Descrição   |
|---|---|
| <b>Apresentar os produtos e serviços mais adequados às suas necessidades</b>                | <p>O objetivo é compreender os seus comportamentos, as suas necessidades e preferências e desta forma personalizar, valorar e adequar a oferta dos produtos e serviços do novobanco e as comunicações que o novobanco realiza (Marketing perfilado).</p> <p>Para este efeito, o novobanco analisa e trata informação biográfica, financeira, transacional e comportamental recolhida direta ou indiretamente, utilizando técnicas estatísticas e de segmentação, incluindo informação recolhida junto da Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal e a obtida em canais digitais públicos e próprios.</p> <p>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 novobanco com esta finalidade tem como única consequência a personalização de campanhas promocionais.</p>   |
| <b>Avaliação de risco para efeitos de concessão de crédito (e.g. <i>credit scoring</i>)</b> | <p>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.</p> <p>Para este efeito, são analisados e tratados vários tipos de informação, incluindo informação biográfica, financeira e comportamental.</p> <p>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 leis e regulamentos, nacionais e comunitários a que o novobanco está sujeito em matéria de concessão de crédito e acompanhamento do mesmo, nomeadamente o regime jurídico do crédito a consumidores e o regime jurídico do crédito hipotecário, incluindo o crédito à habitação.</p> <p>A definição de perfis que é realizada pelo novobanco com</p> |

esta finalidade tem como única consequência a sistematização de informação de suporte à decisão de crédito.

## **Prevenção e monitorização de dificuldades financeiras**

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.

Para este efeito são analisados e tratados vários tipos de informação, incluindo informação biográfica, financeira e comportamental.

A definição destes perfis pelo **novobanco** tem como única consequência a sistematização de informação de suporte ao acompanhamento do crédito concedido, tal como requerido por lei.

## **Prevenção e monitorização em matéria de combate ao branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e outra criminalidade financeira**

O objetivo é evitar qualquer utilização abusiva dos produtos e serviços colocados à disposição pelo **novobanco** e proteger o seu património de quaisquer práticas ilegais.

Para este efeito são analisados e tratados vários tipos de informação, incluindo informação biográfica, financeira e comportamental.

A definição destes perfis pelo **novobanco** tem como única consequência a sistematização de informação de suporte 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**

O objetivo é assegurar que os produtos e ofertas que o **novobanco** colocará à sua disposição e lhe oferecerá, são adequados e apropriados ao seu perfil e aos seus objetivos em matéria de investimento e poupança.

Nesse sentido, o **novobanco** 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 este efeito, são analisados e tratados vários tipos de informação, incluindo informação biográfica, financeira e as informações adicionais e específicas que lhe solicitaremos para esse efeito.

A definição destes perfis pelo **novobanco** tem como única consequência a adequação da oferta dos produtos que colocaremos à sua disposição, tal como requerido por lei.

A definição de perfis não implica uma tomada de decisão exclusivamente automática por parte do **novobanco**. A contratação de produtos de crédito através dos canais digitais do **novobanco**, pela natureza do canal utilizado, poderá não ter qualquer intervenção humana. No entanto, o **novobanco** dá a possibilidade aos clientes de solicitarem uma reavaliação das decisões, face às suas condições particulares ou à apresentação de elementos adicionais.

## 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:

| Tipo de direitos              | Descrição   |
|-------------------------------|---|
| <b>Direito de acesso</b>      | Sempre que o solicitar, pode obter confirmação sobre se os seus dados pessoais são objeto de tratamento pelo <b>novobanco</b> , ter acesso aos seus dados pessoais e obter informações sobre as respetivas condições de tratamento.   |
| <b>Direito de retificação</b> | 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.  |
| <b>Direito ao apagamento</b>  | <p>Conforme referido no ponto 2.2. o <b>novobanco</b> está sujeito a inúmeras obrigações legais e regulamentares o que poderá limitar o direito ao apagamento dos seus dados pessoais.</p> <p>O direito ao apagamento não se aplica quando o tratamento seja necessário para os seguintes efeitos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(i) Exercício de liberdade de expressão e de informação;</li><li>(ii) Cumprimento de obrigação legal que exija o tratamento e que se aplique ao <b>novobanco</b>;</li><li>(iii) Motivos de interesse público no domínio da saúde pública;</li><li>(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</li><li>(v) Declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial.</li></ul> <p>Tendo em atenção o acima referido, terá o direito de solicitar o apagamento dos seus dados pessoais quando se verifique uma das seguintes situações:</p> |

- 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 **novobanco**; ou
- Os dados pessoais tenham sido recolhidos no contexto da oferta de serviços da sociedade de informação a crianças.

A limitação do tratamento permite ao titular solicitar ao **novobanco** 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 que permita ao **novobanco** verificar a sua exatidão;
- (ii) Se o **novobanco** 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 **novobanco** prevalecem sobre os seus.

## **Direito à limitação do tratamento**

## Direito de portabilidade

Poderá solicitar ao **novobanco** 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 **novobanco** 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 inequívoco ou na execução de um contrato; e
- (ii) Quando o tratamento em causa for realizado por meios automatizados.

Na atividade bancária, este direito tem a sua maior expressão no âmbito da mobilidade de serviços bancários regulado no Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto.

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 **novobanco**; 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.

## Direito de oposição

O **novobanco** 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.

## Direito de não ficar sujeito a decisões individuais exclusivamente automatizadas

O **novobanco** 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 **novobanco** 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.

Este direito não se aplica se a decisão:

- For necessária para a celebração ou execução de um contrato;
- Se destinar ao cumprimento de uma obrigação legal a que o **novobanco** esteja sujeito;
- For baseada no seu consentimento.

## 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 **novobanco**, que justifique esse tratamento por parte do **novobanco**.

## 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 autoridade de controlo que, nos termos da legislação de proteção de dados, seja competente para o efeito.

A Comissão Nacional de Proteção de Dados é a 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 dos seguintes canais:

- **Canais Digitais:** pode exercer os seus direitos através de acesso ao seu **novobanco Online**, no endereço [www.novobanco.pt](http://www.novobanco.pt), seja através de acesso à App.
- **Balcão:** pode exercer os seus direitos dirigindo-se ao balcão **novobanco** mais próximo;
- **E-mail:** pode exercer os seus direitos através do envio de um *e-mail*, para o endereço de correio eletrónico: [dpo@novobanco.pt](mailto:dpo@novobanco.pt);

- **Carta:** pode exercer os seus direitos através de carta, dirigida ao [novobanco](#) ao cuidado do Encarregado de Proteção de Dados / *Data Protection Officer* e enviada para a morada:

Campus do Novobanco, Avenida Doutor Mário Soares, Taguspark, Edifício 1,  
2740 – 119 Porto Salvo

Para o exercício dos seus direitos, o [novobanco](#) poderá solicitar-lhe as informações necessárias à verificação da sua identidade.

Por regra, o exercício dos seus direitos é gratuito. No entanto, se os pedidos de exercício de direitos apresentados forem manifestamente infundados ou excessivos, nomeadamente devido ao seu carácter repetitivo, o [novobanco](#) poderá exigir o pagamento de comissões ou recusar-se a dar seguimento ao seu pedido. Nestas situações, o [novobanco](#) informará antecipadamente.

O [novobanco](#) responderá aos seus pedidos de exercício de direitos, no prazo máximo de um mês a contar da data de receção do pedido, podendo este prazo ser prorrogado até dois meses, tendo em conta a complexidade do pedido e do número de pedidos. Nestes casos, o [novobanco](#) informará da prorrogação do prazo e dos respetivos motivos.

## 7. Encarregado da Proteção de Dados / *Data Protection Officer*

O [novobanco](#) nomeou um Encarregado da Proteção de Dados / *Data Protection Officer*, a quem caberá, entre o mais, controlar a conformidade dos tratamentos de dados pessoais feitos pelo [novobanco](#) com a legislação aplicável.

Sempre que tiver alguma dúvida acerca do tratamento e proteção dos dados pessoais realizado pelo [novobanco](#), ou das informações que lhe foram prestadas, pode contactar o Encarregado da Proteção de Dados / *Data Protection Officer*, através dos seguintes canais:

**E-mail**                      [dpo@novobanco.pt](mailto:dpo@novobanco.pt)

**Morada**                      Campus do Novobanco, Avenida Doutor Mário Soares, Taguspark, Edifício 1,  
2740-119 Porto Salvo

## 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.novobanco.pt](http://www.novobanco.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 pessoais.

fevereiro 2026