

Aviso sobre a gravação de comunicações telefónicas e eletrónicas

I. Finalidade

O presente aviso tem como objetivo fornecer informações transparentes sobre as gravações de comunicações comerciais e de outras comunicações abaixo discriminadas, que a função de segurança interna do EFG Bank (Luxembourg) implementou em relação aos seus clientes ou a pessoas que atuam em nome dos clientes, bem como ao pessoal ou a representantes do EFG Bank (Luxembourg).

Quando uma chamada é gravada, o responsável pelo tratamento de dados recolhe:

- uma gravação digital da conversa telefónica;
- o número de telefone de ambas as partes (externa e interna).

Com vista à prestação de serviços adequados, serão registados digitalmente dados pessoais revelados durante uma chamada telefónica, designadamente o nome e os dados de contacto. Ocasionalmente, podem ser registadas informações pessoais de “categoria especial”, caso um indivíduo divulgue voluntariamente informações de saúde, religiosas, étnicas ou criminais para apoiar o seu pedido de aconselhamento e/ou serviços.

II. Responsável pelo tratamento de dados

Todos os dados pessoais são tratados pelo EFG Bank (Luxembourg) (doravante designado por “EFG”), com sede social em 56 Grand-Rue, L-1660 Luxemburgo, e inscrito no Registo Comercial sob o número B113375.

Quando contactadas, as Sucursais do EFG também atuam como responsáveis pelo tratamento de dados a este respeito.

Os responsáveis pelo tratamento de dados podem ser contactados, por meio do respetivo encarregado da proteção de dados, através do seguinte endereço de e-mail:

- Luxemburgo: dpoluxembourg@efgbank.com
- Grécia: dpogreece@efgbank.com
- Portugal: dpoportugal@efgbank.com

III. Finalidades e fundamento jurídico do tratamento

O EFG recolhe e trata os dados pessoais necessários para realizar as suas atividades:

III.1. Para o cumprimento de uma obrigação jurídica a que esteja sujeito (artigo 6.º, n.º 1, alínea c), do RGPD)

O EFG grava as comunicações comerciais para comprovar a sua existência e os termos de quaisquer ordens e transações efetuadas durante essas comunicações, incluindo o fornecimento, aos clientes, das informações previstas na DMIF 2, noutra legislação europeia ou internacional semelhante ou em legislação derivada da mesma, bem como em disposições legislativas e regulamentares do Luxemburgo.

III.2. Para efeitos dos legítimos interesses prosseguidos pelo EFG (artigo 6.º, n.º 1, alínea f), do RGPD)

O EFG grava as comunicações para efeitos dos seus interesses legítimos, nomeadamente para melhorar a sua gestão de riscos e defender os seus interesses em processos judiciais, o que inclui as seguintes operações de tratamento:

- documentar a existência e os termos de uma transação comercial, incluindo o fornecimento de informações exigidas por lei e que fazem parte integrante da transação;
- voltar a ouvir uma instrução, para evitar erros materiais;
- rastrear uma transação em caso de erro material ou litígio;
- estabelecer e conservar provas de operações e transações;
- estabelecer e conservar provas de qualquer comunicação comercial;
- investigar e resolver reclamações;
- ajudar no acompanhamento da qualidade do desempenho do pessoal;
- evitar fraudes internas e externas.

IV. Categorias de dados tratados e origem

Os dados tratados incluem:

- gravações áudio de chamadas telefónicas recebidas e efetuadas e dados associados, como o número do autor da chamada, o número chamado, a data e a duração da chamada; e
- se aplicável, as mensagens eletrónicas recebidas e enviadas.

V. Categorias de destinatários dos dados tratados

Na qualidade de instituição de crédito, o EFG está vinculado ao sigilo profissional bancário, como previsto no artigo 41.º da Lei de 5 de abril de 1993 sobre o setor financeiro, e, conseqüentemente, só pode partilhar dados em condições rigorosas ou com o consentimento do Titular dos Dados.

O EFG pode partilhar dados com os seus subcontratantes e prestadores de serviços, nos termos da lei e apenas para efeitos dos serviços que lhes são confiados.

O EFG também é obrigado a partilhar dados quando a confidencialidade profissional é levantada por lei e, em especial, no que diz respeito às autoridades fiscais e às autoridades de controlo (a CSSF, a CNPD, etc.), bem como às autoridades policiais ou judiciais competentes que atuam no contexto de processos penais, bem como de processos civis ou comerciais, numa situação em que o EFG seja obrigado a defender os seus interesses em tribunal.

VI. Período de conservação

Os dados são conservados por um período máximo de 5 anos, que pode ser alargado para 7 anos, a pedido das autoridades competentes.

Estes períodos poderão ser prorrogados em caso de ação judicial ou caso exista um processo em curso. Neste caso, os dados são conservados até ao termo do processo judicial e depois arquivados de acordo com os prazos legais de prescrição aplicáveis.

VII. Diversos e exercício de direitos

O presente aviso pode ser alterado ocasionalmente para melhorar a proteção dos dados pessoais do Titular dos Dados.

A versão mais recente em vigor está disponível no site do EFG:
<https://www.efginternational.com/lu/legal/luxembourg.html>

Neste site, o Titular dos Dados encontrará igualmente informações sobre como exercer os seus direitos relacionados com a gravação de dados.