

**POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA O CLIENTE
DO FNB MOÇAMBIQUE S.A.**

Contexto e Objectivo

O FNB Moçambique, S.A., (FNBM), que faz parte do Grupo FirstRand da África do Sul e é obrigado a cumprir com as boas práticas do grupo e com a legislação vigente em Moçambique, incluindo a Lei 03/2017, de 09 de Janeiro - Lei das Transacções Electrónicas.

O FNBM reconhece que Informações Pessoais e Arquivos são activos importantes que devem ser protegidos. Este documento estabelece um framework de governação que estabelece práticas de protecção de dados éticos e sólidas que devem ser seguidas pelo FNBM ou, em nome do FNBM, pelo FirstRand. Esta política estabelece os requisitos mínimos de protecção de dados para os Clientes de modo a preservar a integridade, confidencialidade e disponibilidade de informação pessoal ou registos fornecidos ao Banco durante a relação com o Banco.

IMPORTANTE

Este documento explica como o FNBM e qualquer um dos associados, cessionários, delegados ou sucessores legais do FNBM ou terceiros nomeados como seus agentes autorizados, assessores, parceiros e empreiteiros irão processar a sua informação pessoal.

Quando nos referimos a "processo", isso significa como colectamos, usamos, armazenamos, disponibilizamos, destruimos, actualizamos, divulgamos ou de outra forma tratamos a sua informação pessoal. Como regra geral, somente processaremos a sua informação pessoal se isso for necessário para prestar ou oferecer um serviço, fornecer um produto ou realizar uma transacção consigo. Nós respeitamos a sua privacidade e trataremos as suas informações pessoais de forma confidencial.

Nós podemos combinar as suas informações pessoais e usar as informações pessoais combinadas para qualquer um dos objectivos declarados nesta Política de Privacidade.

Neste documento, qualquer referência a "nós" ou "nos" ou "nosso" inclui qualquer uma ou mais das empresas ou entidades acima.

MUITO IMPORTANTE:

Se você usar os nossos serviços, bens, produtos e canais de serviço, você autoriza o Banco a processar as suas informações pessoais, conforme explicado nesta Política de Privacidade. Por vezes você pode nos dar consentimento para processar a suas informações pessoais no âmbito do procedimento de dever de vigilância contínua, conforme a lei de Combate ao Branqueamento de Capitais na legislação do país. Leia com atenção porque isso pode limitar os seus direitos.

NOTA: Uma vez que o FNBM faz parte de uma organização global (FirstRand), esta Política de Privacidade aplicar-se-á ao processamento de informações pessoais por parte de qualquer provedor de serviços do FNBM ou de outra entidade associada ao FNBM. Se o FNBM processar informações pessoais para uma outra parte nos termos de um contrato ou mandato, aplicar-se-á a política de privacidade da outra parte a esse processamento.

O FNBM pode alterar esta Política de Privacidade periodicamente, se a lei ou suas práticas de negócio assim o exigirem.

A versão da Política de Privacidade exibida no nosso website será aplicada às suas interações connosco. Para ler a versão mais recente desta Política de Privacidade, visite o seguinte website <http://www.fnb.co.mz/>.

CONTEÚDOS:

1. O QUE É INFORMAÇÃO PESSOAL?
2. QUANDO NÓS IREMOS PROCESSAR A SUA INFORMAÇÃO PESSOAL?
3. O QUE É INFORMAÇÃO PESSOAL ESPECIAL?
4. QUANDO NÓS IREMOS PROCESSAR A SUA INFORMAÇÃO PESSOAL ESPECIAL?
5. QUANDO E COMO NÓS IREMOS PROCESSAR A INFORMAÇÃO PESSOAL DE CRIANÇAS?
6. QUANDO E DE ONDE NÓS OBTÉMOS INFORMAÇÃO PESSOAL SOBRE SI?
7. MOTIVOS PELOS QUAIS PRECISAMOS DE PROCESSAR A SUA INFORMAÇÃO PESSOAL
8. COMO NÓS USAMOS A SUA INFORMAÇÃO PESSOAL PARA MARKETING?
9. QUANDO NÓS IREMOS USAR A SUA INFORMAÇÃO PESSOAL PARA TOMAR DECISÕES AUTOMATIZADAS SOBRE SI?
10. QUANDO, COMO E COM QUEM NÓS PARTILHAMOS A SUA INFORMAÇÃO PESSOAL?
11. QUANDO E COMO NÓS PARTILHAMOS A SUA INFORMAÇÃO PESSOAL COM AGÊNCIAS DE CRÉDITO?
12. SOB QUE CIRCUNSTÂNCIAS NÓS IREMOS TRANSFERIR A SUA INFORMAÇÃO PARA OUTROS PAÍSES?
13. SEUS DEVERES E DIREITOS SOBRE A INFORMAÇÃO PESSOAL QUE TEMOS SOBRE SI
14. COMO NÓS PROTEGEMOS A SUA INFORMAÇÃO PESSOAL?
15. POR QUANTO TEMPO NÓS MANTEMOS A SUA INFORMAÇÃO PESSOAL?
16. NOSSA POLÍTICA DE COOKIES
17. COMO NÓS PROCESSAMOS INFORMAÇÃO SOBRE PESSOAS RELACIONADAS COM UMA PESSOA COLECTIVA, OU SEJA, PESSOAS RELACIONADAS?
18. INFORMAÇÃO QUE NÓS PODEMOS PARTILHAR COM OUTROS BANCOS OU SOLICITAR A OUTROS BANCOS

1. O QUE É INFORMAÇÃO PESSOAL?

Informação pessoal refere-se a qualquer informação que o identifique ou que diga respeito a si especificamente.

Informação pessoal inclui, entre outra, a seguinte informação sobre si:

- seu estado civil (como casado, solteiro, divorciado);
- sua origem nacional;
- sua idade;
- sua língua; nascimento; educação;
- seu histórico financeiro (como seu rendimento ou seu comportamento de compra, investimento e bancário baseado, entre outros, em transações de conta);
- seu número de identificação (como um número de conta, número de bilhete de identidade ou número de passaporte);
- seu endereço de email; endereço físico (como endereço residencial, endereço de trabalho ou sua localização física); número de telefone;
- seus identificadores online; perfis de redes sociais;
- sua informação biométrica (como impressões digitais, sua assinatura ou voz);
- sua raça; gênero; sexo; gravidez; origem étnica; origem social; cor; orientação sexual;
- sua saúde física; saúde mental; bem-estar; deficiência; religião; crença; consciência; cultura;
- seu histórico médico (como seu estado de HIV / SIDA); histórico criminal; experiência profissional;
- seus pontos de vista, preferências e opiniões pessoais;
- suas correspondências confidenciais; e/ou
- pontos de vista ou opiniões de outrem sobre si e seu nome também constituem sua informação pessoal.

A informação pessoal inclui informação pessoal especial, conforme explicado abaixo.

2. QUANDO NÓS IREMOS PROCESSAR A SUA INFORMAÇÃO PESSOAL?

Nós apenas iremos processar a sua informação pessoal para fins lícitos relacionados com a nossa empresa se o seguinte se aplicar:

- se você tiver consentido isso;
- se uma pessoa legalmente autorizada por si, por lei ou por um tribunal, tiver consentido isso;

- se for necessário para celebrar ou executar um contrato consigo;
- se a lei exigir ou permitir isso;
- se for necessário para proteger ou prosseguir o seu e o nosso interesse legítimo ou de terceiros; e /ou
- se você for uma criança, uma pessoa competente (como um pai ou tutor) tiver consentido isso.

3. O QUE É INFORMAÇÃO PESSOAL ESPECIAL?

Informação pessoal especial é informação especial sobre o seguinte:

- suas crenças religiosas;
- suas crenças filosóficas (por exemplo, quando você entra numa competição e é solicitado que expresse a sua visão filosófica);
- sua raça (como onde você solicita um produto ou serviço em que a informação estatística deve ser registada);
- sua origem étnica;
- sua filiação a um sindicato;
- suas crenças políticas;
- sua saúde (como quando você solicita uma apólice de seguro);
- sua vida sexual (como quando você solicita uma apólice de seguro);
- sua informação biométrica (como para verificar a sua identidade); e / ou
- seu comportamento criminoso e alegado cometimento de um crime (como prevenir o branqueamento de capitais conforme exigido por lei ou quando você solicita emprego ou entra numa relação conosco).

4. QUANDO NÓS IREMOS PROCESSAR A SUA INFORMAÇÃO PESSOAL ESPECIAL?

Nós podemos processar a sua informação pessoal especial nas seguintes circunstâncias:

- se você tiver consentido o processamento;
- se o processamento for necessário para criar, usar ou proteger um direito ou obrigação legal;
- se o processamento for para fins estatísticos ou de pesquisa e todas as condições legais forem cumpridas;
- se a informação pessoal especial foi tornada pública por si;
- se o processamento for exigido por lei;
- se a informação racial for processada, e o processamento for necessário para o identificar; e / ou

- se a informação de saúde for processada, e o processamento for para determinar o seu risco de seguro, ou para cumprir com uma apólice de seguro ou para aplicar um direito ou obrigação de seguro.

5. QUANDO E COMO NÓS IREMOS PROCESSAR A INFORMAÇÃO PESSOAL DE CRIANÇAS?

Uma criança é uma pessoa que é definida como criança pela legislação de um país e que não foi reconhecida como um adulto pelos tribunais de um país.

Nós processamos as informações pessoais de crianças se a lei permitir.

Apenas iremos processar as informações pessoais de crianças se qualquer um ou mais dos seguintes itens se aplicar:

- uma pessoa que possa concordar legalmente tiver consentido o processamento, sendo pai ou tutor;
- o processamento for necessário para criar, usar ou proteger um direito ou uma obrigação legal, como quando a criança é um herdeiro de um testamento, um beneficiário de um fideicomisso, um beneficiário de uma apólice de seguro ou um segurado nos termos de uma apólice de seguro;
- a informação pessoal da criança tiver sido tornada pública pela criança, com o consentimento de uma pessoa que possa concordar legalmente;
- o processamento for para fins estatísticos ou de pesquisa e todas as condições legais forem cumpridas;
- quando a criança é herdeira num testamento, se for necessário para dar efeito ao testamento;
- quando a criança é beneficiária de um fideicomisso, se for necessário para dar efeito à escritura fiduciária;
- quando a criança tiver idade legal suficiente para abrir uma conta bancária sem a assistência de seus pais ou do tutor;
- quando a criança tiver idade legal suficiente para assinar um documento como testemunha sem assistência de seus pais ou do tutor;
- quando a criança se beneficia de uma conta bancária, como uma conta de investimento ou poupança; e / ou
- quando a criança é segurada ou beneficiária de uma apólice de seguro, se for necessário para dar efeito à apólice.

6. QUANDO E DE ONDE NÓS OBTEMOS INFORMAÇÃO PESSOAL SOBRE SI?

Nós colectamos informação pessoal de si directamente.

Nós colectamos informação sobre si com base no uso de nossos produtos, serviços ou canais de serviço (como nossos websites, aplicativos, ATMs).

Nós colectamos informação sobre si com base em como você se envolve ou interage conosco, como em redes sociais, e-mails, cartas, chamadas telefônicas, pesquisas.

Nós colectamos informação sobre si de fontes públicas (como jornais) e de terceiros com os quais interagimos para efeitos de realização de nossos negócios (como parceiros, parceiros de recompensa, fornecedores de listas, parceiros de retalho e on-line dos nossos programas de recompensa de fidelidade de clientes ou nossos prestadores de serviços).

Se a lei exigir que o façamos, solicitaremos o seu consentimento antes de colectar informações pessoais sobre si de terceiros.

Os terceiros dos quais podemos colectar suas informações pessoais incluem, entre outros, os seguintes:

- O FNBM, quaisquer empresas ligadas ao FNBM, empresas subsidiárias, seus associados, cessionários, delegados, transmissários, afiliados ou sucessores legais e / ou terceiros nomeados (como seus agentes autorizados, parceiros, empreiteiros e fornecedores) para qualquer um dos fins identificados nesta Política de Privacidade;
- seu cônjuge, dependentes, parceiros, empregador, requerente ou titular de conta conjunto e outras fontes similares;
- pessoas que você autorizou a partilhar suas informações pessoais, como uma pessoa que faz uma reserva de viagem em seu nome ou um médico para efeitos de seguro;
- advogados, agentes de busca, cobradores de dívidas e outras pessoas que auxiliam na execução de contratos;
- prestadores de serviços de processamento de pagamentos, comerciantes, bancos e outras pessoas que auxiliam no processamento de suas instruções de pagamento, como provedores de sistemas de cartões (como VISA ou MasterCard);
- seguradoras, corretores, outras instituições financeiras ou outras organizações que auxiliam na subscrição de seguros e garantias, no fornecimento de apólices e produtos de seguro e garantia, na avaliação de créditos de seguro e garantia e em outras finalidades relacionadas;
- agências de aplicação da lei e prevenção de fraude e outras pessoas encarregadas da prevenção e acção penal contra crimes;
- Autoridades reguladoras, Regulador do sector, departamentos governamentais, autoridades tributárias locais e internacionais;
- agências de crédito;

- fiduciários, Executores ou Curadores nomeados por um tribunal de justiça;
- prestadores de serviços de verificação de cheques;
- nossos prestadores de serviços, agentes e subempreiteiros, como correios e outras pessoas que usamos para oferecer e fornecer produtos e serviços a si;
- tribunais;
- parceiros participantes, seja de retalho ou online, dos nossos programas de recompensa de fidelidade dos clientes;
- nossos parceiros de empreendimentos conjuntos; e / ou
- Provedores de listas de marketing.

7. MOTIVOS PELOS QUAIS PRECISAMOS DE PROCESSAR A SUA INFORMAÇÃO PESSOAL

Nós iremos processar a sua informação pessoal pelos seguintes motivos e de acordo com a legislação do país¹:

- fornecer-lhe produtos, bens e serviços;
- fazer o marketing dos nossos produtos, bens e serviços para si;
- responder às suas solicitações e reclamações;
- cumprir com os requisitos legislativos, regulamentares, de risco e de compliance (incluindo directrizes, sanções e regras), códigos de conduta voluntários e involuntários e acordos do sector ou cumprir com requisitos de reporte e pedidos de informação;
- detectar, prevenir e denunciar roubos, fraudes, branqueamento de capitais e outros crimes. Isso pode incluir o processamento de informação pessoal especial, como alegado comportamento criminoso ou como o fornecimento de informações falsas, enganosas ou desonestas ao abrir uma conta connosco ou evitar responsabilidade por meio de engano;
- fazer cumprir e cobrar qualquer contrato quando você estiver em incumprimento ou violar os termos e condições do contrato, como rastreá-lo ou instaurar um processo judicial contra si;
- realizar pesquisas de mercado e comportamentais, incluindo pontuação e análise para determinar se você se qualifica para produtos e serviços ou para determinar seu risco de crédito ou seguro;
- desenvolver, testar e melhorar produtos e serviços para si;
- para efeitos históricos, estatísticos e de pesquisa, como segmentação de mercado;
- processar instrumentos de pagamento (como um cheque) e instruções de pagamento (como uma

ordem de débito);

- criar, fabricar e imprimir instrumentos de pagamento (como um cheque) e dispositivos de pagamento (como um cartão de débito);
- realizar avaliações de acessibilidade, avaliações de crédito e pontuação de crédito;
- desenvolver modelos de crédito e ferramentas de crédito;
- abrir, gerir e manter as suas contas ou relação connosco;
- divulgar e obter informação pessoal de agências de crédito sobre seu histórico de crédito;
- permitir-nos entregar bens, documentos ou avisos a si;
- por segurança, verificação de identidade e para verificar a exactidão da sua informação pessoal;
- comunicarmo-nos consigo e realizar as suas instruções e solicitações;
- para pesquisas de satisfação do cliente, promocionais e outras competições;
- subscrição e administração de seguros e garantias;
- processar ou considerar ou avaliar créditos de seguro ou garantia;
- fornecer apólices e produtos de seguros e garantia e serviços relacionados;
- permitir que você participe de programas de recompensa de lealdade de clientes, para determinar a sua qualificação para participação, ganho de pontos de recompensa, determinar o seu nível de recompensas, monitorar o seu comportamento de compra junto dos nossos parceiros de recompensas para atribuir os pontos correctos ou informá-lo sobre produtos, bens e serviços apropriados nos quais você possa estar interessado ou informar os nossos parceiros de recompensa sobre seu comportamento de compra;
- permitir que você participe e faça uso de produtos e serviços de valor acrescentado;
- avaliar os nossos riscos de empréstimo e de seguro; e / ou
- para quaisquer outras finalidades relacionadas.

8. COMO NÓS USAMOS A SUA INFORMAÇÃO PESSOAL PARA MARKETING?

Nós usaremos suas informações pessoais para fazer o marketing de produtos financeiros, de seguros, de investimentos e outros produtos e serviços bancários relacionados consigo.

Também podemos fazer o marketing de produtos, bens ou serviços não bancários ou não financeiros para si.

Nós faremos isso pessoalmente, por correio, telefone ou canais electrónicos como SMS, e-mail e fax.

Se você não for nosso cliente, ou em quaisquer outros casos em que a lei exija, apenas faremos marketing para si por meio de comunicações electrónicas com o seu consentimento.

Em todos os casos, você pode solicitar que paremos de enviar comunicações de marketing para si a qualquer momento.

9. QUANDO NÓS IREMOS USAR A SUA INFORMAÇÃO PESSOAL PARA TOMAR DECISÕES AUTOMATIZADAS SOBRE SI?

Uma decisão automatizada é tomada quando a sua informação pessoal é analisada para tomar uma decisão sem intervenção humana nesse processo de tomada de decisão.

Podemos usar a sua informação pessoal para tomar uma decisão automatizada, conforme permitido por lei. Um exemplo de tomada de decisão automatizada é a aprovação ou recusa de um pedido de crédito quando você solicita um crédito a descoberto ou cartão de crédito ou a aprovação ou recusa de um crédito de seguro. Você tem o direito de consultar quaisquer decisões tomadas e nós iremos apresentar as razões para as decisões, na medida em que for razoavelmente possível.

10. QUANDO, COMO E COM QUEM NÓS PARTILHAMOS A SUA INFORMAÇÃO PESSOAL?

Em geral, apenas partilharemos a sua informação pessoal com outras Organizações relacionadas com o FNBM, se um ou mais dos seguintes itens se aplicar:

- e você tiver consentido isso;
- se for necessário para celebrar ou executar um contrato consigo;
- se a lei assim exigir; e / ou
- se for necessário para proteger ou prosseguir os seus, nossos interesses legítimos ou de um terceiro.
- FirstRand Bank Limited para quaisquer das finalidades identificadas nesta Política de Privacidade;
- nossos colaboradores, conforme for exigido pelas suas condições de trabalho;
- advogados, agentes de busca, cobradores de dívidas e outras pessoas que auxiliam na execução de contratos;
- prestadores de serviços de processamento de pagamentos, comerciantes, bancos e outras pessoas que auxiliam no processamento de suas instruções de pagamento, como provedores de sistemas de cartões (como VISA ou MasterCard);
- seguradoras, corretores, outras instituições financeiras ou outras organizações que auxiliam na subscrição de seguros e garantias, no fornecimento de seguro e garantia, na avaliação de créditos de seguro e garantia e em outras finalidades relacionadas;
- agências de aplicação da lei e prevenção de fraude e outras pessoas encarregadas da prevenção e acção penal contra crimes;

- autoridades reguladoras, Regulador do sector, departamentos governamentais, autoridades tributárias locais e internacionais e outras pessoas com as quais a lei nos exige que partilhemos a sua informação pessoal;
- agências de crédito;
- nossos prestadores de serviços, agentes e subempreiteiros, como correios e outras pessoas que usamos para oferecer e fornecer produtos e serviços a si;
- pessoas a quem cedemos nossos direitos ou delegamos obrigações no âmbito de contratos, como quando uma empresa é vendida;
- tribunais de justiça que exigem as informações pessoais para decidir sobre reenvios, acções ou pedidos;
- fiduciários, Executores ou Curadores nomeados por um tribunal de justiça;
- prestadores de serviços de verificação de cheques;
- nossos empreendimentos conjuntos e outros parceiros com os quais celebramos acordos comerciais.

11. QUANDO E COMO NÓS OBTEMOS E PARTILHAMOS A SUA INFORMAÇÃO PESSOAL DE/COM AGÊNCIAS DE CRÉDITO?

Podemos obter suas informações pessoais de agências de crédito por qualquer um ou mais dos seguintes motivos, conforme os requisitos da Legislação do país²:

- se você tiver nos solicitado para o fazer ou tiver concordado que nós podemos o fazer;
- verificar (verificar e confirmar) a sua identidade;
- obter ou verificar os seus detalhes de emprego;
- obter e verificar o seu estado civil;
- obter, verificar ou actualizar os seus detalhes de contacto ou de endereço;
- obter um relatório de crédito sobre si (que inclua seu histórico de crédito e sua pontuação de crédito) quando você solicitar um contrato de crédito (como um crédito a descoberto) para evitar empréstimos imprudentes ou endividamento excessivo;
- determinar o seu risco de crédito;
- para recuperação de dívidas;
- rastrear o seu paradeiro;

² Lei 6/2015 – Sistema de Informação de Crédito Privado

- actualizar os seus detalhes de contacto;
- realizar pesquisa, análise estatística ou testagem de sistema;
- determinar a(s) sua(s) fonte(s) de rendimento;
- criar cartões de pontuação de crédito que são usados para avaliar pedidos de crédito; e / ou
- determinar quais produtos e serviços promover ou oferecer para si.

Nós partilharemos suas informações pessoais com as agências de crédito por (entre outros) qualquer um ou mais dos seguintes motivos:

- reportar o pedido de um contrato de crédito;
- reportar a abertura de um contrato de crédito;
- reportar a rescisão de um contrato de crédito;
- reportar o comportamento de pagamento em relação a um contrato de crédito; e / ou
- reportar o incumprimento de um contrato de crédito, como não pagar na totalidade ou atempadamente.

12. SEUS DEVERES E DIREITOS SOBRE A INFORMAÇÃO PESSOAL QUE TEMOS SOBRE SI

Você deve apresentar provas de identidade ao fazer cumprir os direitos abaixo.

Você deve informar-nos quando a sua informação pessoal muda.

Por favor, consulte para mais informações sobre como você pode dar efeito aos direitos listados abaixo, no seguinte website <http://www.fnb.co.mz>

Você tem o direito de solicitar acesso à informação pessoal que temos sobre si entrando em contacto conosco. Confirmação de que detemos a sua informação pessoal;

Atenderemos aos pedidos de acesso a informações pessoais dentro de um prazo razoável. Você pode ser obrigado a pagar uma taxa razoável para receber cópias ou descrições de registos ou informações sobre terceiros. Iremos informá-lo sobre a taxa antes de atender à sua solicitação.

Note que a lei poderá limitar o seu direito de acesso à informação.

Você tem o direito de solicitar que corrijamos ou excluamos a informação pessoal que temos sobre si se a mesma for imprecisa, irrelevante, excessiva, desactualizada, incompleta, enganosa, obtida ilegalmente ou se não formos mais autorizados a mantê-la. Você deve informar-nos sobre a sua solicitação por escrito. Pode levar até 15 dias úteis para que a alteração se reflecta nos nossos sistemas. Temos de solicitar documentos a si para verificar a alteração na informação pessoal.

Um contrato específico que você tenha celebrado conosco pode determinar como você deve alterar a sua informação pessoal apresentada no momento em que você celebrou o contrato específico. Por favor, cumpra com estes requisitos.

A lei exige que mantenhamos a informação pessoal por 15 anos após o encerramento da conta, a mesma não será excluída mediante a sua solicitação. A exclusão de determinadas informações pessoais pode levar ao término da sua relação comercial conosco.

Você pode opor-se, com base em fundamentos razoáveis, ao processamento da sua informação pessoal.

Não poderemos dar efeito à sua objecção se o processamento da sua informação pessoal tiver sido e for permitido por lei; se você tiver dado o consentimento para o processamento e o nosso processamento for feito de acordo com o seu consentimento ou se o processamento for necessário para celebrar ou executar um contrato consigo.

Você deve informar-nos sobre qualquer objecção por escrito para mais informações a esse respeito, como o processo que você deve seguir para dar efeito a esse direito.

No caso de você tiver dado o seu consentimento para o processamento da sua informação pessoal, você pode retirar o seu consentimento. Se você retirar o seu consentimento nós explicaremos as consequências para si. Podemos proceder ao processamento da sua informação pessoal mesmo que você tenha retirado o seu consentimento se a lei assim permitir ou exigir. Pode levar até 15 dias úteis para que a alteração se reflita nos nossos sistemas, durante esse tempo, ainda poderemos processar a sua informação pessoal.

Você tem o direito de apresentar uma reclamação junto de nós ou de qualquer Regulador com jurisdição sobre uma alegada contravenção da protecção de suas informações pessoais da nossa parte. Nós trataremos da sua reclamação dentro do possível.

13. COMO NÓS PROTEGEMOS A SUA INFORMAÇÃO PESSOAL?

Nós tomaremos medidas técnicas e organizacionais adequadas e razoáveis para proteger suas informações pessoais de acordo com as melhores práticas do sector. Nossas medidas de segurança (incluindo salvaguardas físicas, tecnológicas e processuais) serão adequadas e razoáveis. Isso inclui o seguinte:

- manter os nossos sistemas seguros (como monitorar o acesso e o uso);
- armazenar os nossos arquivos de forma segura;
- controlar o acesso aos nossos edifícios, sistemas e/ou arquivos; e
- destruir ou excluir arquivos de forma segura.

Você também pode proteger suas informações pessoais. Por favor, visite o website da empresa relevante com a qual você estabeleceu uma relação comercial para mais informações.

14. POR QUANTO TEMPO NÓS MANTEMOS A SUA INFORMAÇÃO PESSOAL?

Nós manteremos a sua informação pessoal pelo tempo que:

- a lei exigir que a mantenhamos;
- um contrato entre você e nós exigir que a mantenhamos;
- você tiver nos consentido para a manter;
- nós formos obrigados a mantê-la para atingir os objectivos indicados nesta Política de Privacidade;
- nós necessitarmos dela para fins estatísticos ou de pesquisa;
- um código de conduta exigir que a mantenhamos; e / ou
- nós necessitarmos dela para nossos objectivos comerciais legais.

Tome nota: Nós manteremos a sua informação pessoal mesmo que você não tenha mais uma relação conosco, durante 15 anos contados a partir da data em que encerrarmos a relação com o cliente.

15. NOSSA POLÍTICA DE COOKIES

Um cookie é um pequeno volume de dados enviado a partir de nossos websites ou aplicativos ao seu computador ou dispositivo de disco duro ou navegador de Internet onde é salvo. O cookie contém informações para personalizar a sua experiência em nossos websites ou aplicativos e pode melhorar a sua experiência nos websites ou aplicativos. O cookie também identificará o seu dispositivo, como computador ou smartphone.

Ao usar nossos websites ou aplicativos, você concorda que os cookies podem ser encaminhados do website ou aplicativo relevante para o seu computador ou dispositivo. O cookie nos permitirá saber que você visitou o website ou aplicativo antes e irá identificá-lo. Também podemos usar o cookie para prevenir fraudes.

16. COMO NÓS PROCESSAMOS INFORMAÇÃO SOBRE PESSOAS RELACIONADAS COM UMA PESSOA COLECTIVA, OU SEJA, PESSOAS RELACIONADAS?

Se você for uma pessoa colectiva (como uma empresa ou corporação próxima), podemos colectar e usar informações pessoais relativas aos administradores, directores, colaboradores, beneficiários efectivos, parceiros, accionistas, membros, signatários autorizados, representantes, agentes, pagadores, beneficiários de pagamentos, clientes, avalistas, cônjuges de avalistas, fiadores, cônjuges de fiadores, outros provedores

de segurança da pessoa colectiva e outras pessoas relacionadas com a pessoa colectiva. Estas são pessoas relacionadas.

Se você nos fornecer informações pessoais de uma pessoa relacionada, você garante que a pessoa relacionada tem conhecimento de que você está a partilhar as suas informações pessoais connosco e que a pessoa relacionada deu consentimento para isso.

Nós processaremos as informações pessoais de pessoas relacionadas conforme declarado nesta Política de Privacidade, portanto, as referências a "você" ou "sua" nesta Política de Privacidade incluirá pessoas relacionadas, com as alterações necessárias.

17. INFORMAÇÃO QUE NÓS PODEMOS PARTILHAR COM OUTROS BANCOS OU SOLICITAR A OUTROS BANCOS

Outro banco pode nos solicitar (a pedido do cliente desse banco ou do próprio banco) que forneçamos informações factuais sobre a sua posição financeira. Isso é feito emitindo o que é conhecido como código do banqueiro.

As referências e os códigos desses banqueiros geralmente são solicitados quando você deseja estabelecer uma relação com o outro banco ou quando você está a solicitar uma conta de negociação com o cliente de outro banco.

É informação factual sobre sua posição financeira que é baseada em como você geriu a sua conta corrente connosco. A informação factual é fornecida na forma de referência e código de um banqueiro.

As referências e códigos do banqueiro só serão fornecidos com o seu consentimento expresso, implícito ou tácito.