

DISTRIBUIDORA VALOR (SU), S.A
Ordem de Serviço

Refª:	OS026	Versão:	1.0	Entrada em Vigor:	01-09-2025
Título:	Política de Privacidade e Protecção de Dados Pessoais				
Processo Associado:	Indefinido				

Sumário

A presente Ordem de Serviço institui a Política de privacidade e protecção de dados pessoais, com base na Lei da protecção de dados pessoais.

Documento Elaborado por:

Gabinete de Compliance

Emitente(s)

Distribuidora Valor,(SU), S.A.

Índice

1.	ENQUADRAMENTO E OBJECTIVO	2
2.	PRINCÍPIOS	2
3.	CONCEITOS FUNDAMENTAIS	2
4.	DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS.....	3
5.	ENTIDADE RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS.....	4
6.	DEVERES DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS	4
7.	RAZÕES PARA TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS	4
8.	DESTINATÁRIO DOS DADOS E PARTILHA DE DADOS PESSOAIS	6
9.	AUTORIZAÇÕES E COMUNICAÇÕES	7
10.	CONSERVAÇÃO DE DADOS	7
11.	SEGURANÇA.....	7
12.	INCUMPRIMENTO	7
13.	REVISÃO E ACTUALIZAÇÃO DA POLÍTICA	8

1. ENQUADRAMENTO E OBJECTIVO

A Política de Privacidade e de Protecção de Dados resulta da Lei n.º 22/11, de 17 de Junho - Lei da Protecção de Dados Pessoais - e, restante legislação e regulamentação nacional aplicável em matéria de privacidade e protecção de dados, bem como, aos Padrões Internacionais sobre a mesma. A política aplicasse a todos os colaboradores. A Política de Privacidade e Protecção de Dados Pessoais é Complementada pela Política de Segurança de Informação.

A Presente política tem como finalidade, a de cumprir a Legislação aplicável e proporcionar aos clientes toda informação sobre o tratamento aplicado pela Distribuidora Valor à Privacidade e aos Dados Pessoais, proporcionado os mecanismos e canais para efeitos do exercício dos seus direitos, como o direito de correcção ou alteração de dados pessoais que estejam incorrectos.

2. PRINCÍPIOS

O tratamento de dados pessoais pela Distribuidora obedece aos seguintes princípios:

- i. **Princípio da Transparência:** O tratamento de dados pessoais deve processar-se de forma transparente, em estrito respeito pelo princípio da reserva da vida privada, bem como pelos direitos, liberdades e garantias públicas fundamentais previstos na Constituição da República de Angola e na Lei sobre a Protecção de Dados Pessoais;
- ii. **Princípio da Licitude:** O tratamento de dados pessoais deve ser efectuado de forma lícita e leal, com respeito pelo princípio da boa-fé, sendo intolerável o tratamento de dados pessoais que conduza a uma discriminação arbitrária e ilícita em relação ao seu titular;
- iii. **Princípio da proporcionalidade:** Os dados pessoais sujeitos a tratamento devem ser pertinentes, adequados e não excessivos relativamente às finalidades que legitimaram a sua recolha e tratamento.
- iv. **Princípio da finalidade:** Os dados pessoais devem ser recolhidos e tratados para finalidades determinadas, sendo proibido o tratamento de dados pessoais para fins distintos ou incompatíveis com aqueles que originaram a sua recolha e tratamento.
- v. **Princípio da veracidade:** Os dados pessoais sujeitos a tratamento devem ser exactos.
- vi. **Princípio da duração do período de conservação:** Os dados pessoais devem ser conservados de forma a permitir a identificação dos seus titulares apenas durante o período necessário à prossecução das finalidades que originaram a sua recolha ou tratamento, devendo ser posteriormente eliminados ou tornados anónimos.

3. CONCEITOS FUNDAMENTAIS

Para efeitos da presente política e conforme definido na Lei da Protecção de Dados pessoais, entende-se por:

Dados pessoais: qualquer informação, seja qual for a sua natureza ou suporte, incluindo imagem e som, relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável (titular dos dados). É considerada identificável a pessoa que possa ser identificada, directa ou indirectamente, designadamente por referência a um número de identificação ou à combinação de elementos específicos da sua identidade física, fisiológica, psíquica, económica, cultural ou social;

Dados sensíveis: os dados pessoais referentes a convicções filosóficas ou políticas, filiação partidária ou sindical, fé religiosa, vida privada, origem racial ou étnica, saúde e vida sexual, incluindo os dados genéticos;

Ficheiro de dados pessoais (ficheiro): qualquer conjunto estruturado de dados pessoais, independentemente da sua forma ou modalidade de criação, organização, conservação e acesso aos dados, quer seja centralizado, descentralizado ou repartido de modo funcional ou geográfico;

Tratamento de dados pessoais: qualquer operação ou conjunto de operações efectuadas sobre dados pessoais, com ou sem meios autonomizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a comunicação por transmissão, por difusão ou por qualquer outra forma de colocação à disposição, com comparação ou interconexão, bem como o bloqueio ou destruição.

Subcontratado: a pessoa singular ou colectiva, que trate ou tenha acesso aos dados pessoais por conta do responsável pelo tratamento ao abrigo de uma relação contratual estabelecida com este;

Destinatário: a pessoa singular ou colectiva, a autoridade pública nacional ou estrangeira ou qualquer outro organismo nacional ou internacional a quem sejam comunicados dados pessoais.

4. DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS

Os titulares dos dados pessoais, dispõem dos seguintes direitos:

Direito ao Acesso: Os Clientes têm o direito de aceder aos dados pessoais que fornecem a Distribuidora no âmbito da relação comercial existente;

Direito de Rectificação ou Correcção: os titulares dos dados podem a todo o momento, por escrito e dentro do horário normal definido, solicitar a rectificação dos dados pessoais incorrectos ou incompletos;

Direito de Oposição: aos titulares dos dados é garantido o direito de oposição, relativamente ao tratamento dos seus dados;

Direito de Eliminar: Os titulares de dados gozam do direito de solicitar a eliminação dos seus dados pessoais sempre que não se verifiquem os fundamentos para a conservação e manutenção dos seus dados pela Distribuidora e que não esteja obrigado a conservá-los por obrigações legais ou regulamentares;

Direito de Limitar o Tratamento: Os titulares dos dados podem solicitar que se limite o tratamento dos seus dados pessoais para determinado fim em concreto, sempre que constatarem que:

- Os seus dados pessoais estão incorrectos;
- O tratamento a ser empregue aos seus dados pessoais é ilícito;

Direito de Reclamar: aos clientes é assistido o direito de reclamação junto da Distribuidora, da Comissão do Mercado de Capitais e/ou para Agência Nacional de Dados Pessoais.

5. ENTIDADE RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Os titulares poder exercer os direitos previstos na presente política, na legislação e regulamentação aplicável, mediante o envio por carta, e-mail ou telefone, para entidade responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais:

Nome: DISTRIBUIDORA VALOR (SU), S.A.

Endereço: Rua Marechal Brós Tito Nr. ° 35/37 Edifício Escom 2º Piso Ingombota, - Luanda Angola

Telefone: +244 924 884 040

E-mail: Info@distribuidoravalor.ao

Site: www.Distribuidoravalor.ao

Os dados pessoais são tratados para finalidades determinadas, explícitas e legítimas para as quais foram recolhidos, não podendo ser posteriormente tratados de forma incompatível com essas finalidades.

6. DEVERES DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS

O titular dos dados compromete-se a actualizar a sua informação sempre que ocorra uma alteração nos seus dados pessoais. A Distribuidora disponibiliza regularmente, no seu site www.Distribuidoravalor.ao, informações sobre boas práticas para garantir a segurança informática dos seus clientes/utilizadores e a salvaguarda dos seus dados pessoais.

Cabe aos titulares dos dados, adoptarem as medidas que estiverem ao seu alcance para acautelar a confidencialidade dos seus dados. Se o cliente ou utilizador dos meios electrónicos de comunicação se aperceber de alguma anomalia ou erro informático, deverá imediatamente estabelecer o contacto telefónico com o Banco, através do número de Telefone: +244 924 884 040 ou pelo e-mail reclamacoes@distribuidoravalor.ao, por carta ou presencialmente no Balcão de Domicílio, para que sejam efectuados os procedimentos adequados com vista à protecção da sua informação.

Para efeitos do disposto no número anterior, a Distribuidora conserva os dados pessoais de forma a permitir o exercício aos seus titulares dos direitos de acesso, informação, rectificação, cancelamento e oposição, conforme disposto na presente política.

7. RAZÕES PARA TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

A DISTRIBUIDORA poderá tratar os dados pessoais dos seus clientes nas seguintes situações:

- a) Para execução de um contrato celebrado com o titular ou para a realização de diligências pré-contratuais a pedido do titular

No âmbito da contratação de produtos e de serviços, a Distribuidora poderá tratar os dados pessoais, nos seguintes casos e não exclusivamente:

- i. Avaliação de risco para efeitos de concessão de crédito (tendo como situação ilustrativa a análise de risco e viabilidade no processo de solicitação de crédito pelos titulares, ou avaliação geral do perfil de risco do cliente, garantes ou avalistas);

- ii. Gestão da relação contratual/comercial (tendo como situação ilustrativa, o relacionamento com o cliente, incluindo a contratação/adesão e cessação/resgate de produtos e serviços, acompanhamento de posições e movimentos financeiros, execução de instruções do cliente, produção e envio de extractos e outros documentos necessários na relação comercial, para efeitos de prestação de garantia no âmbito de um contrato, bem como a eventual execução ou cancelamento da garantia prestada);
 - iii. Prevenção e combate à fraude e outros delitos financeiros (situação ilustrativa a prevenção de actividades como o *phishing* e à utilização abusiva por terceiros de informações dos clientes);
 - iv. Acompanhamento e recuperação de crédito (tendo como situação ilustrativa, as acções e tratamento no âmbito de acompanhamento dos contratos de crédito e da posição creditícia do cliente/titular, para antecipar situações de incumprimento).
- b) **Para o cumprimento de obrigações legais e regulamentares a que a Distribuidora está sujeito**

Enquanto instituição financeira, a Distribuidora é sujeito a inúmeras obrigações legais e regulamentares, cujo cumprimento pode implicar a necessidade de proceder ao tratamento dos seus dados pessoais, tais como:

- i. Cumprimento de obrigações de retenção, pagamento ou declaração para efeitos fiscais (situação ilustrativa a retenção de impostos no âmbito das aplicações financeiras);
- ii. Cumprimento de obrigações legais relativas ao reporte ou respostas a autoridades públicas, tais como a Comissão do Mercado de Capitais - CMC, Tribunais, Procuradoria-Geral da República, Administração Geral Tributária - AGT;
- iii. Cumprimento de procedimentos em matéria de prevenção e combate à criminalidade financeira (situação ilustrativa a prevenção ao branqueamento de capitais, abuso de mercado, prevenção ao financiamento do terrorismo, proliferação de armas de destruição em massa, entre outras);
- iv. Cumprimento de obrigações legais ou regulamentares relativas à actividade (Gestão de Riscos, A adequação dos produtos ao perfil de investidor, procedimentos de auditoria e controlo interno);
- v. Segurança e protecção de dados pessoais (tendo como situação ilustrativa a implementação de medidas de segurança de informação lógicas e físicas, como *back-ups*, *restore* e *disaster recovery*, realização de avaliações regulares da implementação das medidas de segurança);
- vi. Segurança física e videovigilância (situação ilustrativa a implementação de medidas de segurança física, avaliações de monitorização da implementação de medidas).

c) **Para Defesa dos interesses legítimos da Distribuidora**

A DISTRIBUIDORA utiliza ou poderá utilizar os seus dados pessoais para desenvolver os seus produtos e serviços, para melhorar a gestão de risco e para defender os seus direitos e interesses legais, o que inclui:

- i. Controlo e acompanhamento de desempenho operacional (situação ilustrativa, informações de gestão);

- ii. Gestão de processos em contencioso (situação ilustrativa, análise de processos judiciais e administrativos ou de natureza fiscal, como acções declarativas ou executivas intentadas contra a Distribuidora, inventários, processos-crime ou outros);
- iii. Acções de Marketing e comunicação de produtos e serviços financeiros comercializados directamente (a exemplo, a análise e tratamento de dados para identificar oportunidades de apresentação de produtos ou serviços a cada titular; dinamização de actividades preparatórias e comerciais para marketing e envio de comunicações de marketing directo, através do *contact center*, *internet* e outras formas);
- iv. Melhoria e monitorização da qualidade de serviço (como exemplo, a análise e tratamento de informação relativa à qualidade e ao desempenho dos vários meios e processos de prestação de serviços, gestão de reclamações, gestão de sugestões e pedidos de informação dos titulares); e
- v. Cessão da posição contratual (como exemplo, o tratamento e transmissão de informação no âmbito de processos de reorganização societária (fusão ou cisão) e de processos de venda ou titularização de carteiras de activos dos titulares).

d) **Por Consentimento do Titular**

A DISTRIBUIDORA trata ainda os seus dados pessoais quando tenha dado o seu consentimento expresso para esse efeito. A Distribuidora pedirá o seu consentimento para o tratamento de dados pessoais nos seguintes casos:

- i. Promoção de produtos e serviços adequados ao perfil do Cliente (como nas situações de tratamento de informação biográfica, financeira e comportamental recolhida pela Distribuidora, incluindo informação de definição de perfis para personalizar e adequar a oferta dos nossos produtos e serviços e as comunicações que lhe realizamos - Marketing);
- ii. Formalização de produtos e serviços online com utilização de imagem e voz; e
- iii. Realização de acções de sensibilização e promoção dirigidas ao público em geral com utilização de imagem e voz.

8. DESTINATÁRIO DOS DADOS E PARTILHA DE DADOS PESSOAIS

O destinatário dos dados pessoais recolhidos é a Distribuidora Valor S.A, podendo os mesmos serem partilhados ao abrigo da Protecção de Dados Pessoais e Lei Bases das Instituições Financeiras, nas seguintes circunstâncias:

- a) Transmissão de dados à Sociedades que no futuro a Distribuidora venha a estar, directa ou indirectamente ligado, em relação de Domínio ou de Grupo, assegurando-se a confidencialidade dos dados;
- b) Cumprimento de obrigações legais e/ou ordens judiciais, em especial ao abrigo dos deveres legais de colaboração com instituições e autoridades públicas, como exemplo no cumprimento do regime FATCA, sempre que se tratar de *US Person* ou *Empresa US*;
- c) Quando se tratar de Pessoas, grupo de pessoas ou entidades designadas ou sancionados, pelo Conselho de Segurança das Nações Unidas e outros organismos internacionais com competência para o efeito, transmitir os dados as entidades nacionais com competência na matéria;

- d) *Entidades Contratadas* - A DISTRIBUIDORA na prossecução da sua actividade, poderá recorrer a terceiros, Entidades Contratadas para a prestação de determinados serviços, o que poderá implicar o acesso, por esses terceiros, a dados pessoais dos Titulares. A DISTRIBUIDORA, assegura que, nestas circunstâncias são adoptadas as medidas técnicas e organizativas adequadas de forma a assegurar que as entidades subcontratadas satisfazem os requisitos legais aplicáveis e oferecem as garantias adequadas em matéria de protecção de dados pessoais. Nesta medida, qualquer entidade contratada pela Distribuidora tratará os dados pessoais dos Titulares, em nome e por conta da Distribuidora, e no estrito cumprimento das instruções transmitidas pela Distribuidora, devidamente documentada ou contratualizada, no legitimo interesse da Distribuidora e da melhoria continua dos sistemas informáticos, ou protecção destes, que em última instância se revelem uma mais-valia para o cliente, tanto na protecção e salvaguarda dos sistemas informáticos e toda a sua infraestrutura de custodia de informação dos titulares, bem como, melhorias em termos de eficiência e correcções dos softwares de realização de operação bancárias em geral;
- e) No cumprimento de qualquer obrigação legal ou regulamentar ou mediante pedido e autorização do titular;
- f) Para instrução e finalização de qualquer operação solicitada pelo titular, quando destes dados tais operações necessitam;

A transmissão de dados pessoais para fora do território nacional só ocorre mediante uma autorização expressa do titular dos dados, quando tal seja necessário, e para a execução de ordens ou pedidos de operações ou ainda por exigência legal e regulamentar.

9. AUTORIZAÇÕES E COMUNICAÇÕES

O tratamento dos dados pessoais consoante os casos, está sujeito à comunicação prévia ou a autorização da Agência Nacional de Protecção de Dados, nos termos definidos na lei.

10. CONSERVAÇÃO DE DADOS

A DISTRIBUIDORA conserva os dados pessoais pelo período de tempo necessário e enquanto subsistirem as legítimas finalidades para as quais os dados foram recolhidos e são tratados, bem como, pelo prazo estipulado na legislação e regulamentação vigente, tendo em conta a tipologia de dados (dados referentes a informação financeira e patrimonial; dados referentes ao perfil e registo de operações e transacção, dados de identificação etc.,).

11. SEGURANÇA

A DISTRIBUIDORA garante adequados níveis de segurança e de protecção dos dados pessoais, para esse efeito, adopta diversas medidas de segurança de carácter técnico e organizativo, de forma a proteger os dados pessoais contra a sua perda, difusão, alteração, tratamento ou acesso não autorizados, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito de dados.

12. INCUMPRIMENTO

O incumprimento do estabelecido na presente política constitui violação grave dos deveres de conduta e, em consequência, susceptível de aplicação de medidas disciplinares, sanções contratuais ou eventual responsabilidade criminal, nos termos previsto na legislação e regulamentação.

13. REVISÃO E ACTUALIZAÇÃO DA POLÍTICA

Esta Política deve ser revista anualmente ou sempre que se verifiquem alterações que justifiquem a sua revisão, a nível da Legislação, Regulamentação e Regras Internacionais.

Documentos revogados

N/A

Documentos complementares

Lei da Protecção de Dados Pessoais (Lei n.º 22/11, de 17 de Junho)

Normas e Regulamentos da Agência Nacional de Protecção de Dados (AAPD)

Política de Segurança da Informação - OS06

Política de Transparéncia e Divulgação de Informação - OS013

Informações adicionais

A presente Ordem de Serviço pode ser encontrada na rede pública, na pasta Normativos Internos Distribuidora Valor com o título “*Política de Privacidade e Protecção de Dados Pessoais*”

Elaborado por:

DC - Gabinete de *Compliance*

Distribuidora Valor S.D.V.M, (S.U), S.A
- *O Conselho de Administração* -