

3846
AUTORIZAÇÃO N.º /2015

Banco Mais S.A., com o NIPC 500280312 notificou um tratamento de dados pessoais de gravações de chamadas com a finalidade de prova e controlo da qualidade interna do atendimento prestado, os termos do artigo 9.º do DL 134/2009 de 2 de junho.

A Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPD) já se pronunciou, na sua Deliberação n.º 629/2010⁽¹⁾, sobre o enquadramento legal, os fundamentos de legitimidade, os princípios orientadores para o correto cumprimento da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro (LPD), bem como as condições gerais aplicáveis ao tratamento de dados pessoais para esta finalidade.

No caso em apreço, a notificação enquadra-se no âmbito tipificado por aquela Deliberação.

Na verdade o artigo 9.º do DL 134/2009 de 2 de junho foi revogado pelo artigo 92.º do DL 72-A/2010 de 18 de junho tendo a referida Deliberação consagrado que «*As situações anteriormente abrangidas na finalidade de prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores e utentes através de centros telefónicos de relacionamento (call centers) serão agora reconduzidas ao regime estipulado para os tratamentos de dados pessoais decorrentes de gravação de chamadas efectuadas no âmbito de uma relação contratual, nas condições que adiante se estipulam.*»

O fundamento de legitimidade para a realização do tratamento é, relativamente aos clientes, tendo sido cumprido o dever de informação, o consentimento prévio, expresso e inequívoco do titular (n.º 3 do artigo 4.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, alterada pela Lei n.º 46/2012, de 29 de agosto).

No que respeita aos trabalhadores que intervêm na comunicação, entende a CNPD que é admissível que a entidade patronal efetue essa gravação desde que decorra do

¹ Disponível em http://www.cnpd.pt/bin/orientacoes/DEL629_2010.pdf



próprio contrato de trabalho, da categoria estabelecida e do respetivo conteúdo funcional. A inclusão de cláusula contratual e a assinatura de documento escrito que demonstre a prestação do direito de informação e a aceitação do trabalhador em relação à gravação, serão meios idóneos para sustentar como condição de legitimidade a execução do contrato.

Alerta-se para que, nos termos do disposto no artigo 20.º do Código de Trabalho e no n.º 1 do artigo 11.º do Regime do Contrato de Trabalho em Funções Públicas, as gravações de chamadas não podem servir para controlo do desempenho profissional dos trabalhadores.

Assim, autoriza-se o tratamento ao abrigo dos artigos 7.º, n.º 2, 28.º n.º 1, al. a), 29.º e 30.º, n.º 1.º da LPD

Responsável – Banco Mais S.A.;

Finalidade - Prova das transações comerciais e quaisquer outras comunicações respeitantes à relação contratual;

Categoria de dados pessoais tratados - Dados de tráfego e conteúdo das chamadas;

Forma de exercício dos direitos de acesso e rectificação - Por solicitação telefónica ao responsável do tratamento;

Comunicações de Dados Pessoais - Não há;

Interconexões - Não há;

Fluxo transfronteiriço de dados Não há;

Conservação dos dados – 5 anos.

Aos titulares dos dados deve ser garantido o direito de informação previsto no artigo 10.º da LPD, dos termos e condições fixados na Deliberação n.º 629/2010, que se dão aqui por reproduzidos, e na presente Autorização decorrem obrigações que o responsável deve cumprir. Deve, igualmente, dar conhecimento dessas condições a todos os intervenientes no processo.

Devem ser postas em prática as medidas de segurança previstas nos artigos 14.º e 15.º da LPD.



Esclarece-se que a presente Autorização não inclui a finalidade de monitorização da qualidade do serviço prestado que, por constituir finalidade diferente, carece de notificação autónoma.

Lisboa, 21 de abril de 2015.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Filipa', is positioned above the name of the signatory.

Filipa Calvão (Presidente)