



Comprometidos com os seus dados,
comprometidos com a sua privacidade





Estamos conscientes que o preocupa o modo como são utilizados os seus dados. Por isso, o Grupo ao qual a CaixaBank Payments & Consumer pertence, orienta-se sempre pelos padrões mais elevados de respeito pelo direito fundamental à proteção de dados de caráter pessoal, estabelecido na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, considerando a preservação da confidencialidade da informação dos nossos clientes como um pilar essencial sobre o qual assenta um dos nossos valores corporativos fundamentais - **a confiança**.

Damos agora mais um passo e reforçamos o nosso compromisso com a sua privacidade, ao garantir o tratamento dos seus dados de uma forma leal, transparente e responsável, e integrar nas nossas normas internas e procedimentos os princípios incluídos no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (doravante, o **“Regulamento Geral de Proteção de Dados”**).

Este Regulamento homogeneiza, a nível europeu, a proteção das pessoas no que diz respeito ao tratamento e à livre circulação dos seus dados, estabelecendo um quadro de informação e proteção, no qual queremos que se sinta confortável.

Neste sentido, explicamos-lhe qual é o tratamento que damos aos seus dados pessoais.

SUMÁRIO

01 *QUEM SOMOS?*

02 *PARA QUE FINALIDADES UTILIZAMOS OS SEUS DADOS?*

03 *OS MEUS DADOS NÃO SERÃO UTILIZADOS PARA OUTROS FINS?*

04 *QUEREMOS CONHECÊ-LO MELHOR!*

05 *O QUE É QUE ACONTECE COM OS MEUS DADOS QUANDO NAVEGO PELA PÁGINA WEB DA CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER?*

06 *CONCRETAMENTE, QUAIS SÃO OS MEUS DADOS QUE SÃO TRATADOS?*

07 *SÃO TRATADOS DADOS DE SAÚDE, IDEOLOGIA OU OUTROS DADOS ESPECIAIS OU IGUALMENTE SENSÍVEIS?*

08 *OS MEUS DADOS ESTÃO SEGUROS?*

09 *DURANTE QUANTO TEMPO PRECISA A CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER DE GUARDAR OS MEUS DADOS?*

10 *A QUEM SÃO COMUNICADOS OS MEUS DADOS?*

11 *OS MEUS DADOS SÃO TRANSFERIDOS PARA FORA DO ESPAÇO ECONÓMICO EUROPEU?*

12 *A CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER POSSUI UM ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS?*

13 *QUE DIREITOS ME ASSISTEM?*



01

QUEM SOMOS?

Como decerto saberá, a CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A. - Sucursal em Portugal (doravante “CaixaBank Payments & Consumer”) é a sucursal em Portugal do estabelecimento financeiro de crédito espanhol CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A.U., que comercializa produtos e serviços, quer através de meios próprios, quer através de terceiros, nomeadamente através de empresas do Grupo CaixaBank S.A. a operar em Portugal.

A CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. é a sociedade resultante da fusão da Caixabank Consumer Finance, E.F.C., S.A. e da Caixabank Payments, E.F.C., E.P., S.A.U., pelo que as referências a estas últimas poderão ser entendidas como efetuadas à referida sociedade resultante da fusão e/ou à sua sucursal em Portugal.



02

PARA QUE FINALIDADES UTILIZAMOS OS SEUS DADOS?

Utilizações com a finalidade contratual

A primeira e principal razão pela qual tratamos os seus dados é porque precisamos deles para prestar os serviços que tenha contratado connosco.

Utilizações com a finalidade de cumprimento de obrigações legais

A CaixaBank Payments & Consumer está obrigada, nos termos da lei e regulamentos aplicáveis às entidades financeiras, a tratar os seus dados para dar cumprimento às obrigações a que as mesmas estão sujeitas como, por exemplo, a adoção de medidas de prevenção de branqueamento de capitais e de combate ao financiamento do terrorismo ou, ainda, para a elaboração de reportes de natureza fiscal ou regulatória.

Utilizações com a finalidade de prevenção da fraude

Também precisamos de tratar os seus dados para a prevenção da fraude, bem como para garantir a segurança tanto da sua informação como das nossas redes e sistemas de informação.



03

OS MEUS DADOS NÃO SERÃO UTILIZADOS PARA OUTROS FINS?

Os tratamentos de dados anteriormente identificados são necessários para que lhe possamos prestar os nossos serviços, mas, com a sua confiança, gostaríamos de oferecer muito mais.

Utilizações com a finalidade comercial, com base no interesse legítimo

Exceto se a isso se opuser, enviar-lhe-emos atualizações e informação sobre produtos ou serviços idênticos aos que já tenha contratado connosco.

Não se preocupe. Nestes tratamentos não utilizaremos mais informação para além daquela que nos forneceu ou a criada a partir dos próprios produtos contratados durante o último ano e, se preferir que não seja feito, só terá de nos informar desse facto mediante correio postal dirigido para a Avenida Fontes Pereira de Melo, nº 51 - 1º, 1050-120 Lisboa, ou através do endereço eletrónico <https://www.caixabankpc.pt/pt/protecao-de-dados>.

Para qualquer outra utilização comercial que queiramos fazer, solicitaremos o seu consentimento antecipadamente, tal como poderá conferir a seguir. Lembre-se de que um dos nossos valores fundamentais é a confiança.



04

QUEREMOS CONHECÊ-LO MELHOR!

Atualmente existem muitas possibilidades de utilizar a informação para o conhecer melhor, dar-lhe um melhor serviço, estar mais atentos e sempre dispostos a atender às suas necessidades. Por isso, pedir-lhe-emos autorização para tratar os seus dados com um pouco mais de informação do que a pedida anteriormente.

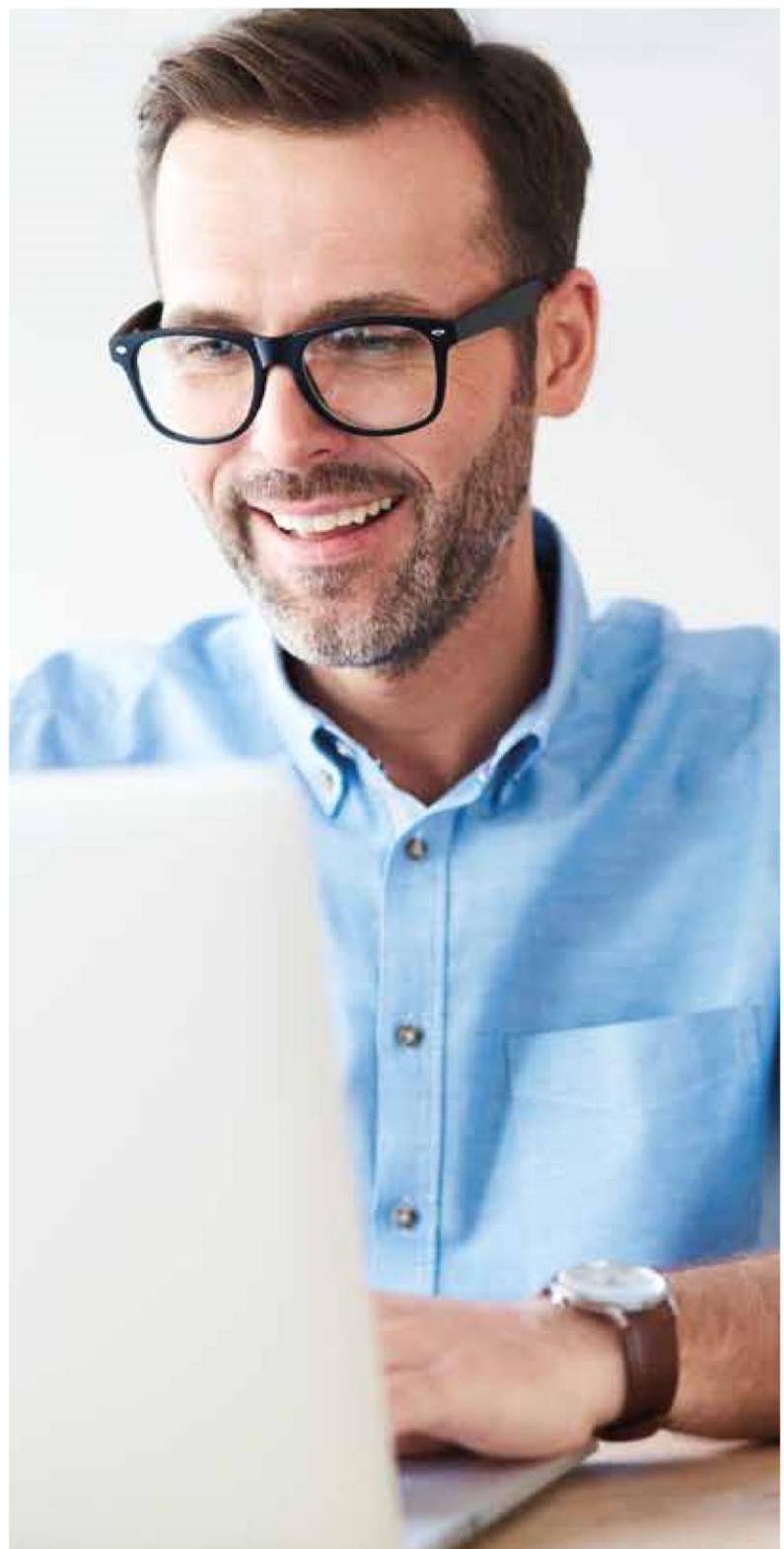
Utilizações baseadas no seu consentimento

Apenas, e se assim nos autorizar quando lhe solicitarmos, gostaríamos de tratar todos os dados que temos sobre si para o conhecer melhor, ou seja, para estudar as suas necessidades, para saber que novos produtos e serviços se ajustam às suas preferências e analisar a informação que nos permita determinar de forma antecipada qual é a sua capacidade de crédito.

Também sujeito ao seu consentimento, enviar-lhe-emos ofertas de produtos de todas as empresas do Grupo da CaixaBank Payments & Consumer e de terceiros que pensamos que possam ser do seu interesse.

Como já referimos anteriormente, a CaixaBank Payments & Consumer pertence a uma grande família. Portanto, quando nos autorizar ao envio de ofertas de outras empresas do Grupo CaixaBank, beneficiará do trabalho conjunto de todas elas.

Por último, se nisso consentir, poderemos comunicar os seus dados a terceiros com os quais tenhamos acordos, cujas atividades estejam dentro do âmbito bancário, de serviços de investimento, seguros, detenção de ações, capital de risco, imobiliárias, venda e distribuição de bens e serviços, consultoria, lazer e benefícios sociais. Queremos que seja para si muito claro que respeitamos as suas escolhas e que atuamos de acordo com elas, pelo que trataremos os seus dados apenas para as finalidades que, de entre as três anteriores, nos tenha expressamente autorizado.



05

O QUE É QUE ACONTECE COM OS MEUS DADOS QUANDO NAVEGO PELA PÁGINA WEB DA CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER?

Quando navegar pela nossa página web queremos poder personalizar a sua experiência para que seja o mais excepcional possível. Também poderemos querer recordá-lo sobre os nossos produtos e ofertas quando estiver a navegar na Internet.

Para esse efeito, utilizaremos cookies de acordo com a nossa Política de cookies, que encontrará em todas as nossas páginas web.

Na nossa Política de Cookies prestamos-lhe toda a informação sobre a utilização que fazemos de cookies, nomeadamente que tipo de cookies utilizamos, que dados tratamos e para que efeitos.

A qualquer momento, poderá desativar parte ou a totalidade dos cookies, devendo, para tal, seguir as instruções que lhe sejam apresentadas. Ao desativar os cookies, os Websites da CaixaBank Payments & Consumer poderão não funcionar corretamente.



06

CONCRETAMENTE, QUE DADOS MEUS SÃO TRATADOS?

Como poderá imaginar, temos muita informação sobre si graças à confiança que depositou em nós. Já o informámos sobre a utilização que damos aos seus dados e como poderá controlá-los a cada momento. Contudo, que informação concreta iremos tratar acerca da sua pessoa?

Basicamente, são os seus dados de identificação, de contactos profissionais ou relacionados com a atividade por si desenvolvida, os dados financeiros e socioeconómicos, tanto os que nos facultou como os que resultam da utilização dos produtos ou serviços contratados.

Do mesmo modo, e desde que nos tenha prestado consentimento para tal, poderemos tratar os dados que obtivermos da prestação de serviços por terceiros, quando for o destinatário dos mesmos, os dados obtidos das redes sociais que nos autorizar a consultar, os dados obtidos de entidades terceiras como resultado de serviços de agregação de dados por si pedidos, os dados obtidos das navegações que fizer nas páginas web da CaixaBank Payments & Consumer e/ou os dados obtidos de empresas fornecedoras de informação comercial.



07

SÃO TRATADOS DADOS DE SAÚDE, DE ORIGEM RACIAL OU ÉTNICA OU OUTROS DADOS ESPECIAIS OU IGUALMENTE SENSÍVEIS?

Por regra, não tratamos dados pessoais integrados em categorias especiais de dados, como por exemplo os dados relativos à origem étnica ou racial, opiniões políticas, convicções religiosas ou identidade sexual.

Se for necessário tratar este tipo de dados sensíveis solicitar-lhe-emos, caso a caso, um consentimento explícito. Estas são algumas das situações nas quais necessitaremos de utilizar algum destes dados:

Dados de saúde relacionados com produtos de seguro

Os dados de saúde estão dentro da categoria de dados sensíveis sendo o seu tratamento imprescindível na comercialização de determinados produtos de seguros. Quando comercializamos estes produtos, o responsável pelos dados de saúde é a companhia de seguros. Por isso queremos que saiba que todas as companhias de seguros cujos produtos comercializamos, respeitam e cumprem estritamente a normativa de proteção de dados.



08

OS MEUS DADOS ESTÃO SEGUROS?

Para nós, a segurança dos seus dados é essencial assumindo a obrigação e o compromisso de os proteger em qualquer momento.

Por isso, dentro deste padrão de máxima proteção, protegemo-los contra tratamentos não autorizados ou ilícitos e contra a sua perda, destruição ou dano acidental, implementando os protocolos de segurança da informação mais rigorosos seguindo as melhores práticas nesta matéria.

A CaixaBank Payments & Consumer tem implementadas diversas medidas de segurança físicas, lógicas, técnicas e organizativas, de forma a proteger os seus dados pessoais contra a sua difusão, perda, uso indevido, alteração, tratamento ou acesso não autorizado. Importa referir que a CaixaBank Payments & Consumer investe numa melhoria contínua da segurança dos seus sistemas e processos, através da monitorização ininterrupta dos riscos e controlos, o que lhe permite identificar novos riscos emergentes da permanente evolução tecnológica e adotar novas medidas de segurança e controlos adequados a tais riscos.



09

DURANTE QUANTO TEMPO PRECISA A CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER DE GUARDAR OS MEUS DADOS?

Trataremos os seus dados enquanto mantiver relações contratuais ou de negócio connosco.

Terminada a nossa relação comercial, poderemos ter de manter os seus dados pelos prazos legais de prescrição associados a obrigações legais, fiscais ou regulamentares, ou a prazos previstos em legislação especial, como por exemplo, a lei de prevenção do branqueamento de capitais.

O período de conservação dos seus dados poderá estar igualmente vinculado aos prazos legais de prescrição, que em muitos casos poderão ir até 20 anos.

Não obstante, terminada a relação comercial connosco, os seus dados pessoais deixarão de ser tratados para efeitos comerciais ou de marketing.



10

A QUEM SÃO COMUNICADOS OS MEUS DADOS?

Em algumas situações temos a necessidade de partilhar determinada informação com terceiros para podermos prestar os nossos serviços, ou porque nos termos da lei a isso estamos obrigados.

De seguida explicaremos com quem podemos partilhar a sua informação, sempre com a máxima segurança e confidencialidade:

Comunicação de dados para o cumprimento de uma obrigação legal

Como lhe explicámos antes, colaboramos com as autoridades, tribunais e organismos públicos. Se, nos termos da lei, a isso estivermos obrigados, partilharemos com estas entidades a informação que nos solicitarem.

Comunicação de dados a prestadores de serviços

Em algumas ocasiões, recorremos a prestadores de serviços que poderão ter acesso a dados de natureza pessoal. A CaixaBank Payments & Consumer adotou um processo de seleção responsável de prestadores de serviços que integra requisitos específicos quando os serviços subcontratados impliquem o tratamento de dados de natureza pessoal, assegurando que são prestadas garantias de segurança e de cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados e demais legislação aplicável.

Descrevemos, de seguida, a tipologia de serviços que subcontratamos:

SERVIÇOS DE BACK OFFICE FINANCEIRO

SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO

SERVIÇOS DE AUDITORIA E CONSULTADORIA

SERVIÇOS JURÍDICOS E DE RECUPERAÇÃO DE ATIVOS E DE DÍVIDA

SERVIÇOS DE PAGAMENTO

SERVIÇOS DE MARKETING E PUBLICIDADE

SERVIÇOS DE SONDAGENS

SERVIÇOS DE CALL CENTER

SERVIÇOS LOGÍSTICOS

SERVIÇOS DE SEGURANÇA FÍSICA

SERVIÇOS INFORMÁTICOS (SEGURANÇA DOS SISTEMAS E DA INFORMAÇÃO, CIBERSEGURANÇA, SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, ARQUITETURA, ALOJAMENTO, PROCESSAMENTO DE DADOS)

SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES (VOZ E DADOS)

SERVIÇOS DE IMPRESSÃO, ENVELOPAGEM, ENVIOS POSTAIS E MENSAGEM

SERVIÇOS DE CUSTÓDIA E DESTRUÇÃO DA INFORMAÇÃO (DIGITAL E FÍSICA)

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE EDIFÍCIOS, INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS



11

OS MEUS DADOS SÃO TRANSFERIDOS PARA FORA DO ESPAÇO ECONÓMICO EUROPEU?

O tratamento dos seus dados é feito, na generalidade, por prestadores de serviços situados no Espaço Económico Europeu ou em países que foram objeto de uma declaração de adequação pela Comissão Europeia.

Quando não exista tal declaração, apenas contratamos prestadores de serviços que disponham de normas corporativas vinculativas que garantam a proteção da informação de maneira idêntica à estabelecida pelas normas europeias, ou que subscrevam as cláusulas contratuais tipo da União Europeia.

Em qualquer caso, seremos exigentes na seleção dos nossos prestadores de serviços, impondo que nos sejam prestadas as máximas garantias de proteção dos seus dados.



12

A CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER POSSUI UM ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS?

Tal como exige o Regulamento Geral de Proteção de Dados e demais legislação aplicável, a CaixaBank Payments & Consumer nomeou um Encarregado de Proteção de Dados.

O Encarregado de Proteção de Dados do Grupo ao qual pertence a CaixaBank Payments & Consumer está à sua disposição para esclarecer todas as questões que possa ter relativas ao tratamento dos seus dados pessoais e ao exercício dos seus direitos. Poderá contactar o delegado de proteção de dados através de: <https://www.caixabankpc.pt/pt/contacto-dpo>.

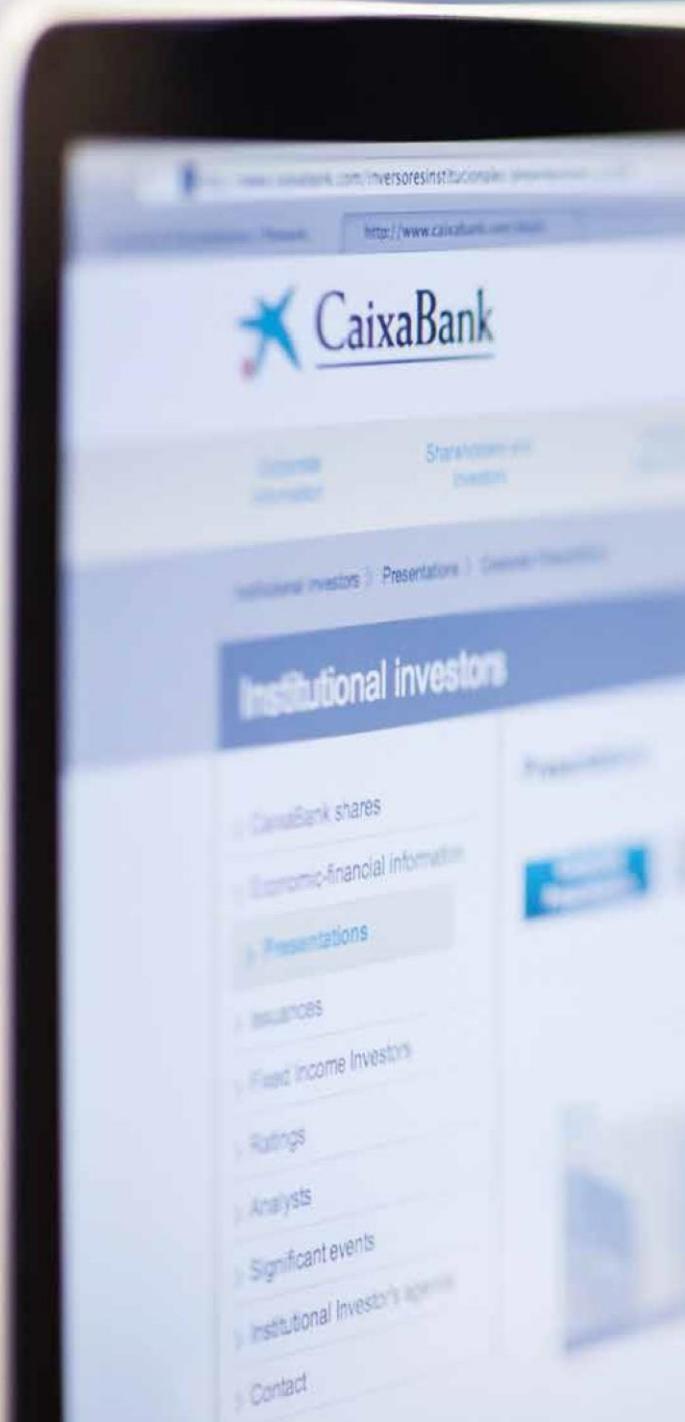


13

QUE DIREITOS ME ASSISTEM?

Os direitos que poderá exercer em relação aos seus dados são os seguintes:

Direito de acesso	Direito a conhecer quais são os seus dados que estamos a tratar.
Direito de revogação do consentimento	Direito a retirar o consentimento em qualquer momento quando nos tiver dado autorização para tratar os seus dados.
Direito de retificação	Direito a que retifiquemos ou completemos os seus dados se estes estiverem incorretos.
Direito de oposição	Direito a opor-se aos tratamentos baseados em interesse legítimo.
Direito de eliminação	Direito a eliminarmos os seus dados quando os mesmos já não sejam necessários para as finalidades para as quais foram recolhidos.
Direito de limitação	Direito a que limitemos o tratamento dos seus dados (em determinados pressupostos, expressamente previstos na normativa).
Direito de portabilidade	Direito a que lhe entreguemos os dados que nos tenha fornecido para que possa transmiti-los a outro responsável.



COMO POSSO EXERCER OS MEUS DIREITOS?

Poderá exercer os seus direitos em qualquer dos canais que colocamos à sua disposição:

- Através de comunicação mediante correio postal dirigida para Avenida Fontes Pereira de Melo, nº 51 - 1º, 1050-120 Lisboa.
- No endereço eletrónico: <https://www.caixabankpc.pt/pt/protecao-de-dados>.

Adicionalmente, informamos que poderá dirigir qualquer reclamação ou pedido de informação à Comissão Nacional de Proteção Dados, que é a autoridade de controlo nacional que controla e fiscaliza o cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados e da lei nacional aplicável (www.cnpd.pt).