





Estamos conscientes que o preocupa o modo como são utilizados os seus dados. Por isso, o Grupo ao qual o CaixaBank Payments & Consumer pertence orienta-se sempre pelos padrões mais elevados de respeito pelo direito fundamental à proteção de dados de carácter 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”**).

Esta nova norma homogênea, no âmbito europeu, a proteção das pessoas ao nível do tratamento e da livre circulação dos seus dados e estabelece um quadro de informação e proteção, no qual queremos que se sinta confortável. Porque somos um Grupo com valores, que trabalha com o objetivo de criar confiança no seu meio, sob os critérios de proximidade e transparência, procurando sempre proporcionar o melhor serviço aos seus clientes.

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

# SUMÁRIO

- 01** QUEM SOMOS?
- 02** QUAL É A FINALIDADE DA UTILIZAÇÃO DOS SEUS DADOS?
- 03** OS MEUS DADOS NÃO SERÃO UTILIZADOS PARA OUTROS FINS?
- 04** NÃO LHE PODEMOS ESCONDER: QUEREMOS CONHECÊ-LO MELHOR!
- 05** O QUE É QUE ACONTECE COM OS MEUS DADOS QUANDO NAVEGO PELAS PÁGINAS WEB OU PELAS APLICAÇÕES MÓVEIS DO 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 O 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** O CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER POSSUI UM DELEGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS?
- 13** QUAIS SÃO OS MEUS DIREITOS EM RELAÇÃO AOS MEUS DADOS E AO SEU TRATAMENTO?

# 01

## QUEM SOMOS?

---

Como decerto saberá, o 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., comercializando, para além dos seus produtos e serviços, os de terceiros, entre eles os das empresas com participação do CaixaBank, S.A. que operam em Portugal, com atividades nos setores de serviços de pagamento, investimento, seguros, detenção de ações, capital de risco, imobiliárias, viárias, venda e distribuição de bens e serviços, serviços de consultoria, lazer e benefícios sociais.

O CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. é a sociedade resultante da fusão do CaixaBank Consumer Finance, E.F.C., S.A. e do 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 e/ou à sua sucursal em Portugal.



## 02

### QUAL É A FINALIDADE DA UTILIZAÇÃO DOS SEUS DADOS?

---

#### *Utilizações com finalidade contratual*

A primeira e principal razão pela qual precisamos dos seus dados, assenta no tratamento da prestação dos serviços que tenha contratado connosco e para a nossa própria gestão. Este tratamento é imprescindível. Se não o fizermos não poderemos gerir os seus empréstimos, cartões, seguros, etc.

#### *Utilizações com finalidade legal ou reguladora*

As empresas do Grupo ao qual pertence o CaixaBank Payments & Consumer estão obrigadas, por várias normativas, a tratar os seus dados para cumprirem as obrigações que as mesmas dispõem. São normas que nos estabelecem, por exemplo, obrigações de relatórios reguladores, medidas de prevenção da lavagem de capitais e do financiamento do terrorismo ou controlos e relatórios fiscais.

Nestes pressupostos, o tratamento que é feito aos dados é limitado ao estritamente necessário para cumprir as obrigações ou responsabilidades exigidas legalmente.

#### *Utilizações com a finalidade de prevenir a 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.

Como certamente já teve a possibilidade de verificar, estes três tipos de tratamentos são imprescindíveis para podermos manter a sua relação connosco. Sem eles não lhe poderemos prestar os nossos serviços.



## 03

### OS MEUS DADOS NÃO SERÃO UTILIZADOS PARA OUTROS FINS?

---

As anteriores utilizações são as necessárias para lhe poder prestar os nossos serviços mas, com a sua confiança, gostaríamos de oferecer muito mais.

#### *Utilizações com finalidade comercial com base no interesse legítimo*

Salvo nos tenha dito ou nos diga o contrário, enviaremos atualizações e informação sobre produtos ou serviços idênticos aos que já tenha contratado durante a duração da relação contratual e, por meios eletrónicos, até doze (12) meses depois, a contar da data da sua conclusão.

Utilizaremos igualmente a sua informação (movimentos de conta, movimentos de cartão, empréstimos, etc.) para personalizar a sua experiência connosco, mostrando-lhe, por exemplo primeiro nas apps e sites, as suas operativas mais habituais; para lhe oferecer os produtos e serviços que se ajustem ao seu perfil e assim não o incomodar com o que não lhe interessa; para poder usufruir das vantagens e promoções que estiverem em vigor e às quais tenha direito, porque não queremos que perca nenhuma das vantagens que tem ao ser nosso cliente; e para avaliar se lhe podemos atribuir limites de crédito pré-concedido que possa utilizar quando considerar mais oportuno. Assim, sempre que precisar, poderemos atendê-lo com a maior rapidez.

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 que nos informar desse facto mediante correio postal dirigido para Alameda António Sérgio 22, 10º andar, 1495-132 Oeiras, através do endereço eletrónico [www.caixabankpc.pt/exercicio-de-direitos](http://www.caixabankpc.pt/exercicio-de-direitos) ou através das opções habilitadas para esse efeito no seu banco online e nas nossas aplicações móveis.

Para qualquer outra utilização comercial que queiramos fazer, questioná-lo-emos antecipadamente, tal como poderá ver a seguir. Lembre-se de que um dos nossos valores fundamentais é a confiança.

## 04

### NÃO LHE PODEMOS ESCONDER: QUEREMOS CONHECÊ-LO MELHOR!

---

Hoje em dia 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 enviaríamos ofertas de produtos de todas as empresas do Grupo do CaixaBank Payments & Consumer e de terceiros que pensamos que podem ser do seu interesse.

Como já referimos anteriormente, o CaixaBank Payments & Consumer pertence a uma grande família. Portanto, quando nos autorizar estes tratamentos, beneficiará do trabalho conjunto das empresas do Grupo do CaixaBank Payments & Consumer.

Por último, se preferir, poderemos comunicar os seus dados a terceiros com os quais tenhamos acordos, cujas atividades estejam dentro do âmbito bancário, de serviços de investimento, previsão e de seguro, detenção de ações, capital de risco, imobiliárias, viárias, de venda e distribuição de bens e serviços, de serviços de consultoria, lazer e benéfico-sociais.

Queremos que tenha muito claro que respeitamos as suas escolhas e que atuamos de acordo com elas, de modo 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 PELAS PÁGINAS WEB OU PELAS APLICAÇÕES MÓVEIS DO CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER?*

---

Quando navegar pelas nossas páginas web ou utilizar as nossas aplicações móveis, 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.

Já sabe que para este intuito são utilizados cookies. Informá-lo-emos, em qualquer altura, sobre os detalhes da sua utilização na Política de cookies, que encontrará em todas as nossas páginas web bem como nas condições de utilização das aplicações móveis que descarregar.

Aí descreveremos em cada momento que dados podemos solicitar, como e a finalidade da sua utilização.

Além disso, a maior parte dos navegadores web permitem-lhe gerir as suas preferências sobre a utilização de cookies. Lembre-se de que poderá ajustar em qualquer momento o navegador para que recuse ou elimine determinados cookies segundo o seu critério.

Além disso, a configuração de privacidade do dispositivo móvel permitir-lhe-á gerir o tratamento dos seus dados.



## 06

### CONCRETAMENTE, QUAIS SÃO OS MEUS DADOS QUE SÃO TRATADOS?

---

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

Basicamente, são os seus dados de identificação e de detalhe da atividade profissional ou de trabalho, os seus dados de contacto e os dados financeiros e socioeconómicos, tanto os que nos facultou como os originários dos produtos ou serviços contratados.

Do mesmo modo, apenas se isso for consentido aquando da nossa consulta, poderemos tratar dados que obtivermos da prestação de serviços a terceiros quando for o destinatário do serviço, 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 obtidos das navegações que levar a cabo pelo serviço de banco online, as aplicações de telemóvel e outras páginas web do CaixaBank Payments & Consumer e/ou os dados obtidos de empresas fornecedoras de informação comercial.

## 07

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

---

Geralmente, não precisamos de tratar determinados aqueles dados pessoais considerados como 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, em cada 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 (saúde, vida...). 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.

#### *Dados biométricos recolhidos na assinatura eletrónica de documentos*

Quando utilizamos sistemas de assinatura eletrónica, nalgumas ocasiões, para uma maior segurança e comodidade, são utilizados elementos biométricos na criação da assinatura, como por exemplo o traço da assinatura em tablets digitalizadores ou as impressões digitais no telemóvel. Estes dados são imprescindíveis para nos assegurarmos que é V.Exa. quem está a utilizar as aplicações e que, portanto, ninguém está a substituir a sua identidade.

Para a utilização destes meios de assinatura ou identificação deverá aceitar explicitamente estes tratamentos de dados biométricos.

## 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.

## 09

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

---

Trataremos os seus dados enquanto permanecerem em vigor as autorizações de utilização que nos tenha concedido ou que não tenha cancelado as relações contratuais ou de negócio conosco.

Deixaremos de os tratar após a revogação das autorizações de utilização que nos tenha dado ou, se essas autorizações não foram revogadas mas deixou de ser nosso cliente, após doze (12) meses desde a conclusão das relações contratuais ou de negócio estabelecidas, sempre que os seus dados não sejam necessários para os fins para os quais foram recolhidos ou tratados.

Isto não significa que os eliminemos imediatamente, já que estamos obrigados por várias normas a conservar a informação durante um determinado período (em muitos casos até dez anos), mas de acordo com a normativa, os seus dados apenas serão conservados para cumprir com estas obrigações legais e para a formulação, exercício ou defesa de reclamações, durante o prazo de prescrição das ações subscritas derivadas das relações contratuais ou do negócio.



# 10

## A QUEM SÃO COMUNICADOS OS MEUS DADOS?

---

Nalgumas ocasiões temos a necessidade de partilhar determinada informação com terceiros para podermos prestar os nossos serviços, ou porque uma normativa assim nos obriga, ou então porque precisamos do apoio de empresas especialistas que nos ajudem no nosso trabalho.

A seguir 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 a normativa o estabelecer, partilharemos com eles a informação que nos solicitarem.

### *Comunicação de dados para a execução de uma relação contratual*

Nalgumas ocasiões, recorremos a prestadores de serviços com acesso potencial a dados de carácter pessoal. Estes prestadores trazem garantias adequadas e suficientes em relação ao tratamento de dados, dado que efetuamos uma seleção responsável de prestadores de serviço que integra requisitos específicos no pressuposto de que os serviços impliquem o tratamento de dados de carácter pessoal.

A seguir, poderá conferir a tipologia de serviços que encomendamos:

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 DESTRUIÇÃO 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 dentro do Espaço Económico Europeu ou em países que foram declarados como detentores de um nível adequado de proteção.

Noutros pressupostos garantimos a segurança e legitimidade do tratamento dos seus dados exigindo aos seus fornecedores que disponham de normas corporativas vinculativas que garantam a proteção da informação de maneira idêntica à estabelecida pelas normas europeias, que se encontrem abrangidos pelo Privacy Shield, no caso de prestadores de serviços nos Estados Unidos ou que subscrevam as cláusulas tipo da União Europeia.

Zelaremos, em qualquer momento, para que seja quem for que tenha a sua informação para nos ajudar a prestar os nossos serviços, o faça com todas as garantias.

## 12

### *O CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER POSSUI UM DELEGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS?*

---

Efetivamente. Tal como exige a normativa de proteção de dados, o CaixaBank Payments & Consumer possui um delegado de proteção de dados que garante que todos os tratamentos que sejam levados a cabo sejam feitos com um respeito total pela sua privacidade e pela normativa aplicável em cada momento.

O delegado de proteção de dados do Grupo ao qual pertence o CaixaBank Payments & Consumer está à sua disposição para atender 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:

[www.caixabankpc.pt/dpo](http://www.caixabankpc.pt/dpo)



# 13

## QUAIS SÃO OS MEUS DIREITOS EM RELAÇÃO AOS MEUS DADOS E AO SEU TRATAMENTO?

---

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

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 portabilidade	Direito a que lhe entreguemos os seus dados (dados tratados para a execução dos produtos e serviços e dados que tratamos com o seu consentimento) para que os possa transmitir 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 Alameda António Sérgio 22, 10º andar, 1495-132 Oeiras.
- No endereço eletrónico [www.caixabankpc.pt/dpo](http://www.caixabankpc.pt/dpo).
- Através das opções disponibilizadas para esse efeito no seu banco online e nas nossas aplicações móveis.

Adicionalmente, fica informado que, se da nossa parte existir qualquer reclamação resultante do tratamento dos seus dados que não tenha sido possível resolver, poderá dirigir essa mesma reclamação para o delegado de proteção de dados do CaixaBank Payments & Consumer e/ou para a Comissão Nacional de Proteção de Dados ([www.cnpd.pt](http://www.cnpd.pt)).

