

INFORMAÇÕES SOBRE O TRATAMENTO DOS SEUS DADOS PESSOAIS

O Santander Consumer Finance, S.A. - Sucursal em Portugal, com sede na Rua de Cantábria, 42 – Edifício 2, 2775-711 Carcavelos, Portugal, matriculado na C.R.C. sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 980 719 950, e o Santander Consumer Finance, S.A., com sede em Ciudad Grupo Santander, Avenida Cantabria s/n, Boadilla del Monte, 28860 Madrid, Espanha, registado junto do Registo Mercantil de Madrid F. (hoja) M-7029, L. (tomo) 356, F. (folio) 25, CIF A-28122570, são responsáveis conjuntos pelo tratamento dos seus dados pessoais (doravante e em conjunto o “Banco”).

A proteção da privacidade, bem como dos seus dados pessoais, é importante para o Banco, constituindo um fator essencial para o desenvolvimento da sua atividade e dos seus negócios, nomeadamente para a oferta e comercialização dos seus produtos e serviços, para a gestão diária dos serviços prestados e para o cumprimento de obrigações legais e regulamentares.

Neste sentido, o Banco deve comunicar de forma clara e transparente ao titular dos dados a finalidade e o fundamento da utilização dos seus dados pessoais, o tipo de dados tratados, os direitos que pode exercer, as entidades para as quais os seus dados podem ser transferidos, bem como todo um conjunto de informações constantes na Nota Informativa e na Política de Privacidade já disponibilizadas nas diligências pré-contratuais (pode consultar a Política de Privacidade no portal www.santanderconsumer.pt).

Complementarmente, através do presente documento, o Banco pretende prestar informação ainda mais detalhada sobre a utilização que é feita dos seus dados pessoais, durante quanto tempo o faz e a proteção que é dada aos seus dados pessoais.

1. Fundamentos com que tratamos os seus dados pessoais e para que finalidades

O Banco apenas trata os seus dados pessoais com os seguintes fundamentos e para as seguintes finalidades:

1.1. Para execução de um contrato ou para a realização de diligências pré-contratuais

Quando o tratamento dos seus dados pessoais seja necessário para a celebração, execução e gestão do contrato celebrado entre si e o Banco ou para a celebração de contratos de seguro, enquanto mediador. Tal sucederá, por exemplo, nos seguintes casos:

- Apresentação e negociação de propostas e gestão da fase pré-contratual (ex. recolha e partilha de informação de âmbito pré-contratual para disponibilização de simulações de negócio);
- Gestão da relação comercial/contratual (ex. relacionamento com o cliente, incluindo a contratação/adesão e cessação de produtos e serviços, acompanhamento de posições e movimentos financeiros, execução de instruções do cliente, produção e envio de extratos e outros documentos necessários na relação comercial); e
- Acompanhamento e recuperação de crédito (ex. gestão do processo de recuperação de crédito, gestão de ativos recebidos ou recuperados).

1.2. Para o cumprimento de obrigações legais

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

- Avaliação de risco para efeitos de concessão de crédito (ex. análise de processos de pedido de crédito, avaliação de perfil de risco do cliente);
- Gestão da relação comercial/contratual (ex. registos de propriedade de veículos e registo de garantias);
- Cumprimento de obrigações de retenção, pagamento ou declaração para efeitos fiscais (ex. declarações anuais de rendimentos);
- Cumprimento de obrigações legais relativas ao reporte ou respostas a autoridades públicas (ex. Banco de Portugal, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, Banco Central Europeu, Tribunais, Tribunal de Contas);
- Cumprimento de procedimentos em matéria de prevenção e combate à criminalidade financeira (ex. branqueamento de capitais, abuso de mercado);
- Gestão de risco operacional (ex. plano de continuidade de negócio);
- Monitorização e controlo da aplicação dos procedimentos necessários para o cumprimento de obrigações legais e implementação de normativo interno (ex. auditorias);
- Segurança e proteção de dados pessoais (ex. introdução de medidas de segurança de informação lógica e física, como controlo de acessos e *logs*); e
- Acompanhamento e recuperação de crédito (ex. PARI/PERSI).

1.3. Para satisfação de interesses legítimos do Banco

O Banco utiliza os seus dados pessoais para desenvolver os seus produtos e serviços, para melhorar a gestão de risco e para controlar a sua atividade, o que inclui os seguintes tratamentos e correspondentes interesses:

- Controlo e acompanhamento do desempenho comercial para garantir uma correta gestão da atividade com os nossos parceiros (ex. produção de reportes internos sobre a atividade e definição de objetivos);
- Desempenho da atividade de mediação de seguros para permitir uma oferta diferenciada de produtos aos nossos clientes, para além da concessão de crédito (ex. atividades em nome e por conta de uma empresa de seguros);
- Controlo da atividade e reportes diversos para gestão dos contratos e da relação com o cliente, assim como para garantir uma visão global do negócio (ex. informações de gestão);
- Comunicações de *marketing* para produtos análogos aos contratados anteriormente, que possam ser interessantes para os nossos clientes (ex. envio de *sms* com ofertas de produtos, caso tal não tenha sido recusado);
- Melhoria da qualidade de serviço para garantir a prestação de um serviço aos nossos clientes com elevados padrões de exigência e qualidade (ex. análise e tratamento de informação relativa à qualidade e ao desempenho dos vários meios e processos de prestação de serviços);
- Prevenção e combate à fraude para garantir a integridade do relacionamento comercial com os nossos clientes (ex. prevenir atividades tais como utilização abusiva por terceiros de informações dos clientes);

- Cessão de créditos, cessão da posição contratual e securitização, com tratamento e transmissão de informação no âmbito de processos de reorganização societária e de processos de venda ou titularização de carteiras de crédito; e
- Gestão de risco operacional, para garantir uma boa execução dos processos e procedimentos relacionados com a gestão dos contratos e com o relacionamento com os nossos clientes (ex. monitorização de eventos que possam conduzir a um risco operacional e mecanismos para a sua mitigação).

1.4. Através do seu consentimento

O Banco trata ainda os seus dados pessoais quando tenha dado o seu consentimento prévio e expresso para esse efeito e se esse consentimento for livre, informado, específico e inequívoco.

O Banco pedirá o seu consentimento para o tratamento de dados pessoais nos seguintes casos:

- Comunicações de *marketing* para produtos não análogos (ex. ofertas de produtos não semelhantes aos contratados anteriormente);
- Comunicações de *marketing* de terceiros (ex. ofertas de produtos por seguradoras, ou outras empresas do Grupo Santander);
- Personalização de propostas de produtos (ex. utilização dos dados constantes no contrato para tratamento automatizado, para efeitos de personalização de ofertas de produtos, incluindo consulta ao Banco de Portugal (CRC);
- Prevenção e combate à fraude (ex. gravação de chamadas telefónicas para confirmação de dados); e
- Melhoria da qualidade de serviço (ex. gravação de chamadas telefónicas de recuperação de crédito).

Pode retirar o seu consentimento a qualquer momento, utilizando para o efeito os canais de contacto indicados neste documento.

2. Prazos de tratamento e período de conservação dos seus dados pessoais

O Banco apenas conserva e trata os seus dados pessoais para as finalidades acima indicadas, durante o período de tempo que se revele necessário ou obrigatório para o cumprimento dessas finalidades, aplicando critérios de retenção da informação apropriados a cada tratamento e em linha com as obrigações legais e regulamentares a que o Banco está sujeito, das quais se destacam, entre outras:

| Fundamento jurídico | Finalidades | Prazo máximo de conservação após fim da relação contratual |
|---|--|--|
| Execução do Contrato no qual o titular dos dados é interveniente ou Realização de diligências pré-contratuais a pedido do titular dos dados | (i) Apresentação e negociação de propostas e contratos e gestão da fase pré-contratual | 2 anos a contar do início das diligências pré-contratuais (quando não ocorra a celebração de contrato) |
| | (ii) Gestão da relação comercial/contratual | 20 anos |
| | (iii) Acompanhamento e recuperação de crédito | 20 anos |
| Cumprimento de obrigações legais a que o Banco está sujeito | (i) Avaliação de risco para efeitos de concessão de crédito | 5 anos |
| | (ii) Cumprimento de obrigações de retenção, pagamento ou declaração para efeitos fiscais | 10 anos |

| | | |
|---|---|---|
| | (iii) Cumprimento de obrigações legais relativas ao reporte ou respostas a autoridades públicas | Prazo legal aplicável em cada momento para cada obrigação legal a cumprir |
| | (iv) Cumprimento de procedimentos em matéria de prevenção e combate à criminalidade financeira | 7 anos |
| Satisfação de interesses legítimos do Banco | (i) Gestão de risco operacional | 5 anos |
| | (ii) Comunicações de marketing para produtos análogos | 2 anos |
| | (iii) Melhoria da qualidade de serviço | 2 anos |
| | (iv) Cessão de créditos, cessão da posição contratual e securitização | 20 anos |
| | (v) Prevenção e combate à fraude | 5 anos |
| Consentimento | (i) Comunicações de <i>marketing</i> para produtos não análogos | 2 anos |
| | (ii) Comunicações de <i>marketing</i> de terceiros | 2 anos |
| | (iii) Personalização de propostas de produtos | 2 anos |

3. Decisões individuais automatizadas e definição de perfis

O Banco utiliza os seus dados pessoais para definir o seu perfil com os seguintes objetivos:

- Apresentar os produtos e serviços mais adequados às suas necessidades.

Para este efeito analisamos e tratamos informação biográfica, financeira, transacional e comportamental e consultamos a Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal. O objetivo é compreender as suas necessidades e preferências e, desta forma, personalizar e adequar a forma e conteúdo das comunicações (ex. *marketing*).

A definição de perfis realizada pelo Banco resulta, neste caso, do seu consentimento e é importante porque permite direcionar as ofertas às suas necessidades e preferências e tem como única consequência a personalização de campanhas promocionais.

- Avaliação de risco para efeitos de concessão de crédito (ex. *credit scoring*).

Para este efeito, são analisados e tratados vários tipos de informação, incluindo informação biográfica, financeira e comportamental. O objetivo é avaliar a adequação da operação de crédito proposta ou solicitada à sua capacidade creditícia e, deste modo, promover um processo de decisão de crédito responsável e ajustado à sua disponibilidade financeira atual e potencial, bem como à do seu agregado familiar e respetiva estrutura de rendimentos e gastos.

A definição de perfis é importante porque permite evitar antecipadamente a desadequação do produto, ou da estrutura de reembolsos do crédito à sua capacidade creditícia e cumprir as normas e regras a que o Banco está sujeito em matéria de concessão de crédito e acompanhamento do mesmo. A definição de perfis que é realizada pelo Banco tem como única consequência a sistematização de informação de suporte à decisão de crédito.

- Prevenção e monitorização de dificuldades financeiras e cumprimento de obrigações em matéria de combate ao branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e outra criminalidade financeira.

Para este efeito são analisados e tratados vários tipos de informação, incluindo informação biográfica, financeira e comportamental. O objetivo é antecipar dificuldades de pagamento dos valores devidos e, se necessário, promover medidas que respondam à sua disponibilidade financeira atual e potencial, bem como do seu agregado familiar e respetiva estrutura de rendimentos e gastos. Por outro lado, pretende-se evitar qualquer utilização abusiva dos produtos e serviços colocados à disposição pelo Banco e proteger o seu património de quaisquer práticas ilegais.

A definição destes perfis pelo Banco tem como única consequência a sistematização de informação de suporte ao acompanhamento do crédito concedido e ao combate à criminalidade financeira, tal como requerido por lei.

Caso o tratamento dos seus dados pessoais para a definição de perfis seja exclusivamente automático (sem intervenção humana) e possa, eventualmente, produzir efeitos na sua esfera jurídica ou afetá-lo significativamente, terá o direito, salvo as exceções previstas na lei, a não ficar sujeito a nenhuma decisão que se baseie nesse tratamento automático e a que o Banco adote medidas adequadas para salvaguardar os seus direitos, liberdades e legítimos interesses, incluindo o direito a que haja intervenção humana na tomada de decisão por parte do Banco, o direito de manifestar o seu ponto de vista, ou a contestar a decisão tomada com base no tratamento automatizado de dados pessoais.

4. Medidas de segurança utilizadas na proteção dos seus dados pessoais

Para garantir a proteção da segurança dos dados pessoais que nos são disponibilizados, foram adotadas diversas medidas de segurança, técnicas e organizativas, de forma a proteger os dados pessoais transmitidos, conservados ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento contra a sua destruição, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizados e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito. Entre tais medidas salientam-se as seguintes:

- a. A existência de utilizadores com diferentes níveis de acesso;
- b. A atribuição de *passwords* de alteração periódica;
- c. A existência de servidores com acesso físico e lógico restrito;
- d. A existência de *Firewall*;
- e. A realização de cópias de segurança dos dados informatizados;
- f. O acesso limitado aos sistemas de informação;
- g. A adoção de procedimentos técnicos que obriguem os utilizadores a digitar de novo o seu *login* e *password*, sempre que uma aplicação, uma vez “aberta”, não tenha sido utilizada durante um determinado período de tempo (ex. 15 minutos).

Caso o Banco subcontrate a outras entidades serviços que envolvam o tratamento dos dados pessoais, essas entidades ficarão obrigadas a adotar as medidas técnicas e organizacionais necessárias de forma a proteger os dados pessoais contra a sua destruição, perda, alteração, divulgação, acesso não autorizado ou qualquer outro tipo de tratamento ilícito.

No entanto, o titular dos dados deve ser advertido para a possibilidade de os seus dados serem vistos e utilizados por terceiros, designadamente quando utiliza equipamentos e redes não

seguras (incluindo redes públicas e redes abertas). O utilizador deve assim adotar as medidas de segurança adequadas, evitando equipamentos e redes não seguros e fazendo uso das ferramentas e configurações de segurança e privacidade que lhe sejam disponibilizadas, tanto no dispositivo ou navegador (browser) utilizados, como através de software específico que permita reduzir o risco de interceção de comunicações e/ou de acesso ao seu dispositivo.

5. Mantenha-se atualizado quanto ao tratamento e proteção dos seus dados pessoais

As informações constantes deste documento poderão ser alvo de alteração ao longo do tempo e complementam as disposições da Nota Informativa e da Política de Privacidade, já disponibilizadas.

Por isso, recomendamos que consulte o portal www.santanderconsumer.pt, onde estas informações estarão a todo o tempo atualizadas, para que possa estar sempre informado do tratamento que é feito aos seus dados pessoais.

6. Pontos de contacto, Encarregado de Proteção de Dados (DPO) e Autoridade de Controlo

Sempre que tiver alguma dúvida acerca do tratamento que o Banco faz dos seus dados, ou das informações que lhe foram prestadas, pode contactar o Banco nos canais de comunicação habituais.

O Banco nomeou, também, um Encarregado da Proteção de Dados (DPO), a quem compete, entre o mais, controlar a conformidade dos tratamentos de dados pessoais realizados com a legislação aplicável.

Em caso de questões relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais, ou com o exercício dos seus direitos, pode contactar o Encarregado de Proteção de Dados (DPO), através dos seguintes canais:

E-mail: dadospessoais@santanderconsumer.pt

Morada: Ciudad Grupo Santander, Avenida Cantabria s/n, Boadilla del Monte, 28860 Madrid, Espanha

A Autoridade Espanhola de Proteção de Dados atuará como autoridade de controlo principal. Caso pretenda, pode apresentar reclamações, indiferentemente, junto da Autoridade Portuguesa de Proteção de Dados (Comissão Nacional de Proteção de Dados), ou junto da Autoridade Espanhola de Proteção de Dados (Agencia Española de Protección de Datos).

Versão de outubro de 2021