



BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



AVISO DE INFORMAÇÃO – DADOS PESSOAIS

A proteção dos seus dados pessoais é importante para o Grupo BNP Paribas, o qual adotou princípios comuns a todas as entidades que o integram, na sua Política de Privacidade e no seu “Manifesto”.

Aqui disponibilizamos informação detalhada relativamente à proteção dos seus dados pessoais pelo BNP Paribas Personal Finance, S.A., Sucursal em Portugal.

Enquanto “Responsável pelo Tratamento”, e através da nossa marca Cetelem, somos responsáveis pela recolha e tratamento dos seus dados pessoais relacionados com as nossas atividades. O objetivo desta informação é dar-lhe a conhecer que dados pessoais recolhemos, as razões pelas quais utilizamos e partilhamos esses dados, por quanto tempo conservamos os mesmos e como pode exercer os seus direitos.

Adicionalmente, poderão ser disponibilizadas mais informações, em casos de contratação de produtos ou serviços específicos.

1. QUE DADOS PESSOAIS UTILIZAMOS?



Recolhemos e utilizamos os seus dados pessoais na medida necessária ao desenvolvimento das nossas atividades e com vista a atingir um elevado padrão de produtos e serviços personalizados.

Recolhemos vários tipos de dados pessoais, incluindo:

- **dados de identificação** (ex. nome, números de documentos de identificação, nacionalidade, data e local de nascimento, género, endereço IP);
- **dados de contacto** (ex. morada, endereço eletrónico, número de telefone);
- **situação familiar** (ex. estado civil, número de dependentes);
- **situação fiscal** (ex. número de identificação fiscal, situação fiscal);
- **educação e situação profissional** (ex. nível de educação, profissão, identificação da entidade empregadora, remuneração);
- **dados bancários, financeiros e transações** (ex. identificação de contas bancárias, número de cartões de crédito, movimentos e histórico de crédito, dívidas e despesas);
- **dados relacionados com os seus hábitos e preferências:**
 - o dados gerados, relacionados com a utilização dos nossos produtos e serviços, relativos a dados bancários, financeiros e transacionais;
 - o dados relativos às suas interações connosco: através dos nossos serviços (presencial, serviço apoio cliente, linha informativa, chats), do nosso site cetelem.pt, dos nossos aplicativos, reuniões, contactos, correio eletrónico, entrevistas, contactos telefónicos;
- **dados sobre a habitação** (ex. tipo de habitação própria, arrendada, própria com hipoteca, encargos com a habitação, antiguidade na habitação)
- **vídeo vigilância** (incluindo CCTV) e geolocalização (ex. localização de levantamentos e pagamentos, por razões de segurança, ou para identificar a localização dos nossos serviços mais próxima);
- **dados necessários para combater o excesso de endividamento.**

Podemos recolher, em situações específicas, os seguintes dados sensíveis, mediante o seu consentimento prévio

expresso:

- **dados biométricos:** ex. impressão digital, padrão de voz ou facial, que pode ser utilizado para fins de identificação e segurança;
- **dados de saúde:** por exemplo, no âmbito da reestruturação de dívidas e acordos de pagamento, ou para celebração de certo tipo de contrato de seguros; estes dados serão tratados casuisticamente.

A menos que seja uma obrigação legal, nunca tratamos dados pessoais relacionados com a sua origem racial ou étnica, opiniões políticas, convicções religiosas ou filosóficas, filiação sindical, dados genéticos ou dados relativos à sua vida sexual ou orientação sexual.

Os dados pessoais que utilizamos podem ser diretamente fornecidos por si ou obtidos nas seguintes fontes, com vista à verificação e enriquecimento das nossas bases de dados:

- publicações/bases de dados de entidades oficiais;
- clientes corporativos ou fornecedores de serviços;
- terceiros como agências de referência de crédito e agências de prevenção de fraude, corretores (*brokers*), em conformidade com a legislação de proteção de dados aplicável;
- parceiros comerciais a quem tenha sido consentida a transmissão;
- websites/páginas de média social com informação tornada pública por si (e.g. website pessoal); e
- bases de dados disponibilizadas publicamente por terceiros.

2. CASOS ESPECÍFICOS DE RECOLHA DE DADOS PESSOAIS, INCLUINDO RECOLHA INDIRETA



Em certos casos, podemos recolher e utilizar dados pessoais de pessoas com quem temos, poderíamos ter ou tivemos relação direta, tais como potenciais clientes.

Por vezes, também recolhemos informação sobre si, apesar de não ter uma relação direta connosco.

Isto pode acontecer, por exemplo, quando a sua entidade empregadora fornece essa informação ou os seus dados de identificação e contacto são fornecidos por um dos nossos clientes, se for por exemplo:

- Familiar
- Co-titular/garante do contrato;
- Representante legal ou mandatário;
- Beneficiário de pagamentos efetuados pelos nossos clientes;
- Beneficiários de apólices de seguros e trusts;
- Locador ou senhorio;
- Beneficiários efetivos;
- Devedores do cliente (e.g. em caso de insolvência);
- Sócios e acionistas da sociedade;
- Representantes legais de pessoas coletivas;
- Colaboradores de prestadores de serviços e parceiros.

3. PORQUÊ E COM QUE FUNDAMENTO UTILIZAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?

a. Para cumprir com as nossas obrigações legais e regulamentares

Utilizamos os seus dados pessoais para cumprir várias obrigações legais e regulamentares, incluindo:

- prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo;
- cumprimento da legislação relacionada com sanções e embargos;
- combate à fraude fiscal e cumprimento de obrigações declarativas e de controle fiscais
- regulamentos bancários e financeiros setoriais em cumprimento dos quais:
 - o implementamos medidas de segurança com vista à prevenção de abuso e fraude;
 - o detetamos transações que se desviam do padrão normal;
 - o definimos o seu score de risco de crédito e capacidade de reembolso; e
 - o monitorizamos e reportamos riscos em que possamos incorrer;
- resposta a pedidos de informação dirigidos por entidades oficiais como o Banco de Portugal e outras autoridades judiciais, policiais e setoriais;
- regime jurídico do plano de ação para o risco de incumprimento (PARI) e procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI);
- gestão e manutenção de uma base de dados com os clientes cujos contratos de seguro tenham sido mediados por nós;

b. Para execução de um contrato consigo ou para diligências pré-contratuais a seu pedido

Utilizamos os seus dados pessoais para celebrar a seu pedido e executar os nossos contratos, incluindo:

- avaliar o risco de crédito e as condições de concessão do mesmo;
- fornecer informações relativas ao contrato, aos nossos produtos e serviços, incluindo contactos em tempo real com o cliente;
- gestão da relação contratual, incluindo o desenvolvimento de atividades acessórias de suporte à atividade de financiamento;
- atualização de dados;
- prestar assistência e resposta aos seus pedidos;
- gestão de reclamações;
- recuperação de crédito extrajudicial e judicial (incluindo arbitragem e outros meios de resolução de litígios);
- atos preparatórios necessários à formalização de um contrato de seguro e execução de contratos de seguros mediados por nós, incluindo a transmissão dos dados às seguradoras responsáveis pelo seguro associado aos nossos produtos e serviços

c. Para cumprir o nosso interesse legítimo

Utilizamos os seus dados pessoais com vista a desenvolver e organizar os nossos produtos e serviços, melhorar a gestão de risco e defender os nossos direitos, incluindo:

- prova de transações;
- gestão de tecnologias de informação (TI), incluindo gestão de infraestruturas (e.g. plataformas partilhadas) continuidade do negócio e segurança TI;
- estabelecer modelos estatísticos individuais, com base, por exemplo, na análise de transações, para contribuir para a definição da sua pontuação de risco de crédito;
- estabelecer estatísticas, testes, modelos agregados, para pesquisa e desenvolvimento, para melhorar a gestão de risco do grupo ou para melhorar os nossos produtos e serviços, ou criar novos;
- formação de colaboradores e melhoria de atendimento através de gravação de chamadas dos nossos *call centers*;

- oferta de taxas diferenciadas, assente no interesse económico e comercial no sentido de racionalizar ofertas promocionais, e no sentido de lhe oferecer condições de crédito mais vantajosas;
- os dados recolhidos ou tratados, poderão ser utilizados na perfilagem dos clientes designadamente para efeitos de criação de perfis de risco dos clientes, prevenção de fraude, por exemplo, para concessão de crédito ou envio de ofertas personalizadas aos clientes, incluindo através de contacto em tempo real, no âmbito da gestão contratual;
- realização de inquéritos de satisfação, o que permite monitorizar e melhorar os nossos processos, produtos e serviços; os seus dados podem ser agregados em estatísticas anonimizadas que podem ser disponibilizados a parceiros de negócio para ajudar ao desenvolvimento e melhoria da sua atividade;
- cessão de créditos, para gestão da nossa carteira de créditos e atividade global;
- prevenção de fraude – base de dados, com vista a monitorizar e melhorar os nossos processos, produtos e serviços, no sentido de prevenir e detetar situações fraudulentas, que irão conferir uma maior proteção dos interesses dos clientes.
- realização de ações de marketing e ações promocionais, incluindo contacto em tempo real com o cliente, dos nossos produtos e serviços ou por terceiros com quem tenhamos estabelecido parceria, (incluindo perfis de marketing relacionados com esta finalidade) através de:
 - o melhoria da qualidade dos nossos produtos e serviços bancários, financeiros ou de seguros;
 - o ofertas personalizadas e racionais adequadas ao seu perfil, o que pode ser alcançado com:
 - segmentação de clientes e potenciais clientes;
 - análise de hábitos e preferências
 - partilha de dados com outras entidades do grupo, nomeadamente com as seguradoras Cardif.
 - combinação de produtos ou serviços que já contratou com outros dados por nós tratados

Os seus dados podem ser agregados em estatísticas inteiramente anónimas, que podem ser partilhadas com parceiros, com vista à melhoria da sua própria atividade e negócio. Neste caso, nunca divulgamos os seus dados pessoais.

d. Para respeitar a sua escolha no caso de termos solicitado o seu consentimento para um tratamento específico

Em alguns casos, temos que solicitar o seu consentimento expresso para tratar os seus dados, por exemplo:

- quando as finalidades acima conduzem a decisões automáticas que tenham efeitos legais que o afetem significativamente. Nessa altura, informaremos separadamente sobre a lógica subjacente, assim como sobre o significado e as consequências desse tratamento;
- caso necessitemos de efetuar algum outro tratamento para outras finalidades que não as referidas acima no ponto 3, informá-lo-emos, e, quando necessário, solicitaremos o seu consentimento.

4. COM QUEM PARTILHAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?



Com vista ao cumprimento das finalidades acima mencionadas, apenas transmitimos os seus dados pessoais a:

- Entidades do Grupo BNP Paribas, nomeadamente, Seguradoras Cardif, com quem trabalhamos em parceria na oferta de diversos produtos de seguro, do ramo vida e não vida (ex. para que possa beneficiar da gama completa de produtos e serviços do grupo);
- Banco de Portugal ou outras entidades oficiais para cumprimento de obrigações legais;

- Entidades subcontratantes, nomeadamente, para a prestação de serviços de correio e transporte de documentos, serviços IT, serviços de comunicação digital e marketing e serviços de arquivo, ao nosso serviço;
- Agentes, intermediários de crédito ou corretores (brokers) quando e na medida em que tal se mostre necessário;
- Parceiros comerciais e bancários;
- Órgãos judiciais ou oficiais, notários e advogados no âmbito de qualquer litígio que venha a existir entre as partes ou reclamação.

5. TRANSFERÊNCIAS DE DADOS PESSOAIS PARA FORA DO EEE



No caso de transferências internacionais originárias do Espaço Económico Europeu (EEE), para um país terceiro ou uma organização internacional relativamente aos quais a Comissão Europeia tiver decidido que asseguram um nível adequado de proteção de dados, os seus dados pessoais podem ser transferidos com este fundamento.

Para transferências internacionais para países terceiros ou organizações internacionais relativamente aos quais a Comissão Europeia não reconheceu um nível de proteção adequado, dependeremos de uma derrogação aplicável à situação específica (por exemplo, se a transferência for necessária para executar o contrato celebrado consigo como quando faz um pagamento internacional) ou implemente uma das seguintes salvaguardas para garantir a proteção de seus dados pessoais:

- cláusulas contratuais-tipo aprovadas pela Comissão Europeia;
- regras corporativas vinculativas, se aplicável dentro do Grupo.

Para obter informação adicional sobre esta matéria ou detalhes sobre onde a mesma se encontra disponível, poderá enviar um pedido por escrito qualquer um dos canais e contactos indicados em 7 e 8.

6. DURANTE QUANTO TEMPO CONSERVAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?



Conservaremos seus dados pessoais pelo período máximo exigido para cumprir com obrigações legais e regulamentares aplicáveis ou outro período relacionado com os nossos requisitos operacionais, com vista a facilitar a gestão da relação contratual, e dar resposta aos pedidos que nos são dirigidos. Por exemplo, a maioria das informações do cliente é mantida durante da relação contratual, e algum tempo após a cessação da mesma, sendo que, por exemplo, para efeitos de cumprimento de obrigações fiscais, os dados pessoais relativos à faturação podem ser conservados pelo prazo máximo de 10 anos a contar da prática do ato.

Para obter informação adicional sobre esta matéria, nomeadamente quanto aos diferentes prazos de conservação parciais, poderá enviar um pedido por escrito através de qualquer um dos canais e contactos indicados em 7 e 8.

7. QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS E COMO PODE EXERCÊ-LOS?



De acordo com as normas aplicáveis, o titular dos dados tem os seguintes direitos:

- **Informação e acesso:** através do qual pode obter informação relativamente ao tratamento efetuado quanto aos seus dados e obter cópia dos mesmos.
- **Retificação:** sempre que considere que os seus dados pessoais são inexatos ou incompletos, pode solicitar a retificação dos mesmos em conformidade.

- **Apagamento:** pode solicitar o apagamento dos seus dados pessoais, na medida do legalmente admissível.
- **Limitação:** pode requerer a limitação do tratamento dos seus dados pessoais.
- **Oposição:** o titular pode opor-se ao tratamento dos seus dados pessoais, nomeadamente com base em interesse legítimos, por motivos relacionados com a sua situação particular. O titular pode opor-se a qualquer momento, quando os dados forem tratados para efeitos de marketing direto, incluindo a definição de perfis relacionada com a referida comercialização direta.
- **Decisões automáticas:** se aplicável, o titular dos dados tem o direito a obter intervenção humana por parte do responsável, manifestar o seu ponto de vista e contestar decisões automáticas, incluindo a definição de perfis.
- **Retirar o consentimento:** nos casos em que tenha dado o seu consentimento para o tratamento de dados pessoais, pode retirar o mesmo a todo o tempo.
- **Portabilidade:** quando legalmente admissível, tem o direito à devolução dos dados pessoais que lhe digam respeito e nos tenha fornecido, ou, se tecnicamente possível, à transferência dos mesmos para um outro terceiro, responsável pelo tratamento.

Pode exercer os direitos acima elencados:

- a) presencialmente, nas nossas agências;
- b) através de carta registada;
- c) envio de pedido através do site <https://www.cetelem.pt/>;
- d) através de contacto telefónico para o nº 21 721 90 00;
- e) homebanking pessoal (área de cliente em Cetelem.pt)

Em qualquer um dos casos acima indicados o titular dos dados deverá proceder à respetiva identificação.

O titular dos dados terá ainda o direito a apresentação de reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados, ou outra autoridade de controlo a quem venha a ser atribuída esta competência, cujos contactos podem ser consultados em www.cnpd.pt.

8. COMO CONTACTAR-NOS?

Para qualquer questão relacionada com a proteção de dados pessoais, incluindo o exercício dos direitos referidos no número anterior, poderá contactar-nos diretamente por uma das formas referidas no número anterior e/ou contactar o encarregado de proteção de dados, para os contactos a seguir indicados.

Denominação/Nome: BNP Paribas Personal Finance, S.A., Sucursal em Portugal | NIPC/NIF: 980 677 750

Morada Sede: Rua Galileu Galilei, Torre Ocidente, n.º 2, 8º, 1500-392 Lisboa

Agência Lisboa: Rua Galileu Galilei, n.º 2G, Torre Ocidente, Centro Colombo, 1500-392 Lisboa

Agência Matosinhos: Urbo Business Center, Rua Henrique Pousão n.º 900, 4460-191 Senhora da Hora

Telefone: 21 721 90 00

Endereço eletrónico Encarregado da Proteção de Dados: dpo@cetelem.pt

9. COMO É QUE SE PODE MANTER A PAR DAS ALTERAÇÕES A ESTA INFORMAÇÃO?

Num mundo em constante mudança tecnológica, é possível que esta a informação seja atualizada regularmente.

Poderá sempre consultar a última versão online em cetelem.pt ou em alternativa, solicitar a entrega ou o envio de cópia física da referida informação através de qualquer um dos canais indicados em 7. Informá-lo-emos sobre quaisquer alterações relevantes através do nosso site ou através dos nossos outros canais de comunicação habituais.