

**BBVA**

Consumer Finance

# Política de Privacidade

**BBVA Instituição Financeira de Crédito, SA**

Lisboa, maio de 2024

## Política de Privacidade

1. Quem somos? .....	3
2. Que dados pessoais recolhemos e tratamos .....	4
3. Como tratamos os dados pessoais .....	5
4. Quais os prazos de conservação e tratamento dos dados pessoais.....	7
5. Quais são os seus direitos enquanto titular de dados pessoais .....	8
6. Com quem são partilhados os seus dados .....	10
7. Como protegemos os dados pessoais .....	11
8. Alterações à Política de Privacidade .....	12

## 1. Quem somos?

A BBVA, Instituição Financeira de Crédito, S.A., sociedade anónima, com sede no Edifício Infante, Av. D. João II, n.º 35 F/G/H, 2.º Piso, 1990-083 Lisboa, registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 502 801 808, com o capital social de 29 903 045 €, doravante BBVA Consumer Finance é a **RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO** dos dados pessoais de diferentes categorias de titulares, nomeadamente dos seus Clientes e colaboradores e quem, nesse âmbito, decide quais os dados recolhidos, os meios de tratamento e as finalidades para as quais os dados são tratados.

Os nossos contactos são:

■ **BBVA, Instituição Financeira de Crédito, S.A**

Edifício Infante

Av. D. João II, n.º 35 F/G/H, 2.º Piso

1990-083 Lisboa

Atendimento presencial nos dias úteis das 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h30

Telefone: + 351 21 798 57 00 (chamada para rede fixa nacional)

Correio eletrónico: [bbva.fz.pt@bbvacf.pt](mailto:bbva.fz.pt@bbvacf.pt)

O BBVA Consumer Finance tem um **ENCARREGADO DA PROTEÇÃO DE DADOS** que (i) monitoriza a conformidade do tratamento de dados com as normas aplicáveis, (ii) é um dos seus pontos de contacto para o esclarecimento de questões relativas ao tratamento de dados, (iii) coopera com a Comissão Nacional de Proteção de Dados ("CNPD"), na sua qualidade de autoridade de controlo, e (iv) presta informação e aconselha o BBVA Consumer Finance ou as entidades subcontratadas sobre as suas obrigações no âmbito da privacidade e proteção de dados pessoais.

O contacto do nosso Encarregado da Proteção de Dados é:

■ **Encarregado de Proteção de Dados**

Edifício Infante

Av. D. João II, n.º 35 F/G/H, 2.º Piso

1990-083 Lisboa

Correio eletrónico: [dpo.cf.pt@bbvacf.pt](mailto:dpo.cf.pt@bbvacf.pt)

## 2. Que dados pessoais recolhemos e tratamos

Um dado pessoal é qualquer informação que, independentemente da sua natureza ou suporte, de uma forma direta ou em combinação com outros dados, pode identificar uma pessoa singular ou pode a ela ser associado.

O BBVA Consumer Finance apenas recolhe dados pessoais em conformidade com a legislação aplicável.

Podemos recolher os seus dados pessoais a partir de diferentes fontes e estes dados podem estar relacionados com qualquer um dos produtos que contratou, que detém ou deteve no passado, ou resultar de interações que tenha tido connosco, por exemplo, quando nos contacta telefonicamente ou por correio eletrónico.

Podemos recolher alguns dados pessoais diretamente através de si ou de terceiros que sejam seus intermediários ou que estejam relacionados com os contratos que celebrou ou de outras fontes acessíveis ao público.

Estas são as principais categorias de dados pessoais que tratamos:

<b>IDENTIFICAÇÃO E CONTACTOS</b>	Nome, número de documento de identificação, número de identificação fiscal, fotografia, padrão biométrico facial, assinatura, morada, contacto telefónico ou endereço de correio eletrónico.
<b>DADOS BIOGRÁFICOS</b>	Data de nascimento, sexo, nacionalidade, naturalidade, estado civil, informação sobre o agregado familiar, habilitações académicas, ou dados sobre a profissão.
<b>DADOS FINANCEIROS</b>	Património financeiro, responsabilidades no setor financeiro, ou salário mensal.
<b>PERFIS</b>	Perfil ou graus de risco, designadamente de risco de crédito.
<b>CONTEÚDOS</b>	Informação contida nas comunicações escritas com o Titular e chamadas gravadas.

No âmbito das relações comerciais e contratuais, é obrigatória a apresentação e recolha de alguns dados pessoais dos Clientes, potenciais Clientes e outros titulares (e.g. fiadores, avalistas, representantes, beneficiários efetivos), necessários para cumprimento das obrigações e diligências pré-contratuais e contratuais, ou daquelas que decorrem da regulamentação em vigor.

### 3. Como tratamos os dados pessoais

Um tratamento de dados é uma operação ou conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais por meios manuais ou automatizados, incluindo a recolha, armazenamento, utilização, cópia e transferência. No BBVA Consumer Finance tratamos os dados pessoais de forma lícita, leal e transparente e com finalidades específicas devidamente enquadradas em bases de licitude, conforme os seguintes exemplos:

- A. Tratamentos de dados necessários para a celebração, execução e gestão de contratos em que o titular dos dados é parte, ou para diligências pré-contratuais a pedido do titular dos dados (execução de contrato):

<b>ANÁLISE DE SOLVABILIDADE</b>	Recolha e análise de elementos sobre a capacidade económico-financeira dos clientes e avaliação do risco através de consulta e intercâmbio de dados com sistema de informação creditícia.
<b>CONCESSÃO E GESTÃO DE CRÉDITO</b>	Recolha e registo de dados dos titulares ou representantes, simulação, registo, decisão e contratação de operações crédito ou cobrança e regularização de rendas ou prestações.
<b>DISTRIBUIÇÃO DE SEGUROS</b>	Recolha e análise de dados para a subscrição de produtos de seguros, onde o BBVA Consumer Finance assume o papel de mediador, atuando em nome da companhia de seguros.
<b>ADESÃO À APLICAÇÃO BBVA CF</b>	Recolha de dados para a ativação e início de sessão na aplicação BBVA CF, incluindo a gestão de credenciais de acesso.

- B. Tratamentos de dados necessários para garantir o cumprimento das diversas obrigações legais – nacionais e europeias, incluindo (i) o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, (ii) a legislação relativa à prevenção e combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento ao terrorismo, (iii) a legislação tributária, (iv) as disposições relativas à supervisão da atividade bancária, (v) a legislação relativa à proteção de Dados Pessoais e demais obrigações regulamentares emanadas, designadamente, pelo Banco de Portugal, pelo Banco Central Europeu, pela Autoridade Bancária Europeia, pela Autoridade da Concorrência ou Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (cumprimento de obrigação legal ou regulamentar):

<b>GESTÃO DE RISCO</b>	Análise do risco de crédito, ou verificação da identidade e idade, dos conhecimentos e experiência, perfil de risco de um titular de dados.
<b>PREVENÇÃO DE FRAUDE</b>	Deteção, análise e resposta a potenciais eventos de fraude.
<b>PREVENÇÃO DE CRIMES DE BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS E FINANCIAMENTO AO TERRORISMO</b>	Verificação de listas de pessoas e entidades sujeitas a sanções financeiras ou comerciais, ou identificação e reporte de operações suspeitas, entre outras medidas previstas na legislação de prevenção de branqueamento de capitais.
<b>PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO E RESPOSTA A PEDIDOS DE AUTORIDADES PÚBLICAS</b>	Prestação de informação obrigatória (prudencial e outra) designadamente em resposta a pedidos diversos dos reguladores sectoriais (e.g. Banco de Portugal, Banco Central Europeu) e autoridades públicas (e.g. Tribunais, Polícias, AT).

**GESTÃO DE CONTACTOS E RECLAMAÇÕES** Receção, análise e resposta a pedidos de informação e reclamações de titulares.

C. Tratamentos de dados necessários para a salvaguarda de interesses legítimos:

**INTERESSE LEGITIMO**

**MARKETING DIRETO** Fornecer informações relevantes sobre produtos e/ou serviços oferecidos pelo BBVA Consumer Finance que possam ser do interesse dos titulares. Prestação de informação ou realização de campanhas, através de telefone, SMS ou correio eletrónico, para estimular a utilização ou promover a aquisição ou subscrição de produtos e/ou serviços financeiros.

**DISPONIBILIZAÇÃO DE FUNCIONALIDADES NA APLICAÇÃO BBVA CF** Disponibilização aos clientes das funcionalidades constantes na aplicação BBVA CF a cada momento. Estas funcionalidades poderão incluir, designadamente, a alteração / atualização de dados, a gestão de consentimentos, a consulta de informação financeira e a execução de operações mais correntes.

**GESTÃO DE CONTENCIOSO** Gestão eficiente de processos e de contencioso em geral. Exercício de direitos contratuais ou legais e de defesa em caso de litígios judiciais ou extrajudiciais emergentes, nomeadamente em situações de mora ou incumprimento de obrigações de qualquer natureza, do titular dos dados.

**RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO E COBRANÇAS** Recuperação de crédito em incumprimento. Atividades de recuperação de crédito em incumprimento, incluindo a pesquisa do património.

D. Tratamentos de dados pessoais quando tiver obtido o consentimento prévio, expresso, por escrito, oralmente ou através de ação explícita, informada, livre e para fins específicos do titular dos dados:

**PROVA DE INFORMAÇÕES TRANSMITIDAS POR TELEFONE** Gravação de chamadas como meio de prova de informações transmitidas no contexto de uma relação pré-contractual (e.g. prova de identidade do titular) ou instruções transmitidas no contexto de uma relação contratual.

**MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO** Gravação de chamadas para monitorização direta da qualidade de serviço prestado.

**MARKETING DIRETO** Ações promocionais de produtos ou serviços não financeiros dirigidos à base de clientes.

## 4. Quais os prazos de conservação e tratamento dos dados pessoais

O período durante o qual os dados são armazenados e conservados varia de acordo com a finalidade para a qual a informação é tratada. Sempre que não exista uma exigência legal específica, os dados serão armazenados e conservados apenas pelo período mínimo necessário para as finalidades que motivaram a sua recolha ou o seu posterior tratamento, findo o qual os mesmos serão eliminados.

## 5. Quais são os seus direitos enquanto titular de dados pessoais

### ACESSO

Os titulares de dados têm o direito de ter acesso aos dados pessoais que lhes digam respeito, bem como obter informações sobre respetivas condições de tratamento.

### RETIFICAÇÃO

Os titulares de dados têm direito de solicitar a retificação dos seus dados pessoais que se encontrem inexatos ou incompletos.

### OPOSIÇÃO

Os titulares de dados têm o direito de se opor a tratamentos de dados baseados no interesse legítimo do BBVA Consumer Finance.

### RETIRADA DE CONSENTIMENTO

Os titulares de dados têm o direito de retirar o consentimento que concederam, para tratamentos de dados nele baseados.

### APAGAMENTO

Os titulares de dados têm o direito de obter o apagamento dos seus dados pessoais detidos pelo BBVA Consumer Finance, desde que não se verifiquem fundamentos válidos para a sua conservação.

### LIMITAÇÃO

Os titulares de dados têm o direito de pedir a limitação de um tratamento de dados quando (i) contestaram a exatidão dos dados pessoais e durante um período que permita ao BBVA Consumer Finance verificar a sua exatidão, (ii) o tratamento for ilícito e se opuserem ao apagamento dos dados pessoais; (iii) o BBVA Consumer Finance já não precisar dos dados pessoais, mas esses dados sejam requeridos pelos titulares de Dados para efeitos de declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial; (iv) se opuserem ao tratamento e durante o período de avaliação do pedido pelo BBVA Consumer Finance.

### PORTABILIDADE

Os titulares de dados têm o direito a receber os dados pessoais que forneceram ao BBVA Consumer Finance, num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, e o direito de transmitir esses dados a outro responsável pelo tratamento.

### NÃO FICAR SUJEITO A DECISÕES EXCLUSIVAMENTE AUTOMATIZADAS

Os titulares de dados têm o direito a requerer que haja intervenção humana ou a contestar decisões baseadas em tratamentos de dados pessoais totalmente automatizados, que possam produzir efeitos significativos nas suas esferas jurídica ou de vida privada, salvo se o tratamento se destinar i) ao cumprimento de uma obrigação legal (e.g., prevenção de branqueamento de capitais), ii) à formalização de um contrato e a informação é necessária para a execução do mesmo, iii) quando tenha dado o seu consentimento explícito.

**RECLAMAR JUNTO DA  
CNPD**

Os titulares de dados têm o direito a apresentar reclamações junto da CNPD, em relação a matérias relativas ao exercício dos seus direitos e à proteção dos seus dados pessoais.

Pode exercer os seus direitos, em matéria de proteção de dados, através de carta ou correio eletrónico para os endereços indicados no ponto 1.

## 6. Com quem são partilhados os seus dados

O BBVA Consumer Finance poderá comunicar dados pessoais para os efeitos acima indicados às seguintes entidades:

### **EMPRESAS DO GRUPO BBVA**

Empresas do Grupo no âmbito das medidas de prevenção de branqueamento de capitais, financiamento ao terrorismo e fraude, para fins de gestão administrativa e financeira ou no âmbito da contratação de produtos ou serviços das mesmas

### **ORGANISMOS PÚBLICOS E INSTITUIÇÕES DE SUPERVISÃO**

Banco de Portugal em particular a Central de Responsabilidades de Crédito e a Base de Dados de Contas do Sistema Bancário, a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, o Departamento Central de Investigação e Ação Penal, a Unidade de Informação Financeira e demais autoridades judiciais, policiais e setoriais, para cumprimento de diversas obrigações legais, nomeadamente, mas sem limitar, em matérias de combate ao branqueamento de capitais ou de financiamento de terrorismo ou para centralização e troca de informações de risco de crédito

### **OUTRAS INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO E DE SERVIÇOS FINANCEIROS**

Seguradoras incluindo os respetivos agentes, mediadores e submediadores, no âmbito da contratação de seguros relacionados com o contrato e/ou cuja contratação ocorra por força da celebração do contrato; entidades concedentes de crédito, entidades similares ou adquirentes de créditos, no âmbito e para os efeitos de gestão de risco de crédito e/ou transmissão de créditos.

### **ENTIDADES SUBCONTRATANTES**

Entidades que no âmbito dos serviços prestados ao BBVA Consumer Finance, nomeadamente empresas responsáveis pelo contacto com os clientes, empresas de recuperação de créditos, consultores fiscais e jurídicos e prestadores de serviços.

No caso de ser necessário o recurso a prestadores de serviços de países terceiros, o BBVA Consumer Finance assegurará contratualmente que estas entidades cumprem com todas as obrigações legais em matéria de proteção de dados, designadamente com recurso às designadas cláusulas-tipo de proteção de dados e a medidas de mitigação adicionais, conforme previsto no artigo 46.º do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados Pessoais. Essas entidades tratarão os dados pessoais mediante as instruções prévias e documentadas do BBVA Consumer Finance e exclusivamente para os fins que este lhes indicar.

## 7. Como protegemos os dados pessoais

A proteção da confidencialidade e da integridade dos dados é, desde há muito, considerada pelo BBVA Consumer Finance como um dos pilares fundamentais na construção de relações de confiança com os nossos Clientes, colaboradores, entidades reguladoras e parceiros de negócio.

O BBVA Consumer Finance tem implementadas as medidas organizativas, processos e sistemas de segurança adequadas para proteger os seus dados pessoais contra a destruição, a alteração e o acesso não autorizados, incluindo: (i) mecanismos de controlo de acesso aos sistemas de informação e aos dados; (ii) sistemas especializados de segurança (e.g. firewalls, antivírus, sistemas de deteção de intrusão); (iii) mecanismos de registo das ações efetuadas pelos utilizadores dos sistemas de informação (e.g. acesso, alteração, eliminação de dados pessoais); (iv) mecanismos de cifra, pseudonimização e anonimização de dados; (v) medidas de cifra de equipamentos e dispositivos móveis; (vi) medidas de segurança física para proteção das instalações (e.g. controlo de acessos físicos); e (vii) um programa de sensibilização e formação dos colaboradores do BBVA Consumer Finance em matéria de segurança da informação e proteção de dados pessoais.

## 8. Alterações à Política de Privacidade

O BBVA Consumer Finance reserva-se ao direito de, a todo o tempo, introduzir alterações ao presente documento, para o adequar às melhores práticas de mercado ou a futuras alterações legislativas ou regulamentares. A versão atualizada estará sempre disponível para consulta neste *site*.