

## **PROTEÇÃO DE PRIVACIDADE**

Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados).

### **PRIVACIDADE CREDIT SOLUTIONS**

Este documento descreve a forma como a CENTRAL WALLS – Unipessoal LDA. (“CREDIT SOLUTIONS”) utiliza e partilha dados pessoais, relativos à sua Conta, que nos facultou ou recebidos por outras fontes.

#### **1. QUEM É A CREDIT SOLUTIONS?**

A CREDIT SOLUTIONS é um intermediário de crédito aprovado pelo Banco de Portugal.

#### **2. QUE UTILIZAÇÃO FAZEMOS DOS SEUS DADOS PESSOAIS?**

##### **Precisão da Informação relativa ao Cliente e à sua Conta/Crédito**

Mantemos informação, incluindo dados pessoais, com a finalidade de gestão da sua. Tal atividade pode incluir atividades de apoio, designadamente:

- Desenvolver os máximos esforços para assegurar a precisão da informação referente aos clientes e às suas Contas. Para tal, efetuamos relatórios regulares da qualidade de dados, investigamos imprecisões de dados e efetuamos correções de eventuais falhas;
- Pedidos de simulação de créditos.

##### **Análise Estatística, análise e definição de perfis**

Utilizaremos e permitiremos a utilização de dados pessoais para análise estatística, e fins analíticos, enquanto Responsável pelo Tratamento. Os dados pessoais podem ser utilizados monitorizar e prever tendências de mercado.

##### **Utilização conforme exigido ou permitido por lei**

Sempre que exigido por lei, os seus dados pessoais serão utilizados para outras finalidades, designadamente, quando a CREDIT SOLUTIONS for obrigada a facultá-los a pedido das autoridades oficiais.

#### **3. QUAIS OS NOSSOS FUNDAMENTOS LEGAIS PARA O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS?**

Utilizamos os seguintes fundamentos legais para o tratamento de dados pessoais:

- Interesse legítimo;
- Cumprimento de uma obrigação legal;
- Cumprimento de um contrato.

O nosso principal fundamento para o tratamento de dados é o interesse legítimo do nosso negócio, complementado pela obrigação legal de gerir créditos em nome dos seus titulares e cumprir os termos dos contratos.

O Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados (“RGPD”) permite a utilização de dados pessoais, sempre que o legítimo interesse das organizações não seja ultrapassado por interesses, direitos e liberdades fundamentais do titular dos dados (cliente). A lei designa este requisito para o tratamento de dados pessoais por “interesse legítimo”. Abaixo descrevemos as ações que desenvolvemos em relação aos seus dados, os fundamentos legais subjacentes ao tratamento, bem como explicamos qual o nosso interesse legítimo, quando este constitui o motivo para o tratamento.

Interesse	Motivo (s) para o Tratamento	Explicação
Gestão de Conta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesse legítimo</li> <li>• Cumprimento de uma obrigação legal</li> </ul>	Temos a obrigação de gerir apropriadamente a sua Conta, de acordo com o contrato subjacente e/ou com o definido na legislação e regulação emanada das autoridades supervisoras aplicáveis.
Cumprimento e apoio ao cumprimento de obrigações legais e regulamentares	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesse legítimo</li> <li>• Cumprimento de uma obrigação legal</li> <li>• Cumprimento de um contrato</li> </ul>	Temos de cumprir diversas obrigações legais e regulamentares e apoiar outras entidades no cumprimento das suas obrigações legais e regulamentares.
Conservação de dados para utilização na defesa em processos judiciais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesse legítimo</li> </ul>	<p>Necessitamos de ter a capacidade de investigar e responder a pretensões de clientes e de fornecer informação adequada, caso sejam intentados processos judiciais. Tal requer que mantenhamos a informação durante um período, após ter expirado o propósito original.</p> <p>Esta questão está sujeita à retenção de informação pessoal, descrita abaixo.</p>
Formação e Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesse legítimo</li> <li>• Cumprimento de uma obrigação legal</li> </ul>	Para assegurar a boa qualidade dos serviços prestados, os dados do cliente são utilizados para efeitos de formação da nossa equipa e de revisão da qualidade dos nossos serviços e resultados, bem como da dos nossos parceiros.
Serviço a clientes e pesquisa de mercado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesse legítimo</li> <li>• Cumprimento de uma obrigação legal</li> </ul>	De forma a garantir a qualidade dos serviços prestados, utilizamos os dados dos clientes para fins de comunicação; e, se necessário, para fins de pesquisa de mercado.

A utilização dos dados pessoais está sujeita a um extensivo quadro de medidas de salvaguarda, que ajuda a assegurar a proteção dos direitos dos clientes. Isto inclui a informação dada aos clientes, relativa à forma como os seus dados pessoais serão utilizados e ao modo como podem exercer os seus direitos para obter os seus dados pessoais, corrigi-los ou limitá-los, opor-se ao tratamento ou reclamar, caso estejam insatisfeitos. Estas salvaguardas ajudam a manter um equilíbrio justo e apropriado, para que as nossas atividades não se sobreponham aos interesses, direitos e liberdades fundamentais do titular dos dados.

Adicionalmente, a CREDIT SOLUTIONS irá obter o seu consentimento para tratar de informação relativa à sua saúde, o que só poderá ocorrer quando optar por partilhar esta informação connosco, para melhor entendermos as suas circunstâncias e com a finalidade de gerir a sua Conta. Esta informação não poderá ser utilizada para qualquer outro fim, que não o de gerir a sua Conta.

#### 4. QUE TIPO DE DADOS PESSOAIS UTILIZAMOS E ONDE OS OBTAMOS?

Obtemos e utilizamos informação de variadas fontes, por isso, muitas vezes, temos informações e dados pessoais diversos sobre cada cliente. Toda a informação que conservamos sobre os clientes, enquadra-se nas seguintes categorias.

Tipo de informação	Descrição	Fonte
Identificadores chave do cliente	<p>Mantemos dados pessoais, que podem ser utilizados para identificar o cliente; isso inclui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome, nome próprio e apelido.</li> <li>• Números de identificação nacionais.</li> <li>• Data de nascimento e idade.</li> <li>• Morada, incluindo a atual e anterior, caso tenha sido alterada. Adicionalmente conservaremos a morada, assinalada como imprecisa, a fim de prevenir a sua posterior utilização.</li> <li>• Contactos, incluindo telefone e email, atual e anterior. Adicionalmente, manteremos os contactos assinalados como imprecisos, a fim de prevenir a sua posterior utilização.</li> </ul>	<p>Estes dados pessoais estão incluídos em todas as fontes de dados.</p> <p>Por exemplo, nomes, moradas e datas de nascimento, estão associados aos dados financeiros da Conta, para que possa ser feita a correspondência e associados a todos os outros dados que a CREDIT SOLUTIONS detenha sobre essa pessoa.</p> <p>Dados obtidos pelo mutuante.</p> <p>Dados obtidos pelo mutuante, em momento anterior ou posterior ao da aquisição dos Créditos pelo Responsável pelo Tratamento.</p> <p>Dados facultados diretamente pelos clientes nas interações diárias com a CREDIT SOLUTIONS ou com os nossos Subcontratantes.</p> <p>Os dados referentes ao código postal são também obtidos de fontes, tais como, os CTT.</p> <p>Também acedemos a bases de dados públicas sobre pessoas e empresas, incluindo serviços de Insolvência, Conservatórias de Registo, relatórios da Central de Responsabilidades de Crédito, diretórios comerciais e de negócio.</p>
Circunstâncias do Cliente	<p>Conservamos dados pessoais relativos a circunstâncias pessoais do indivíduo, incluindo saúde física e mental, situação financeira</p>	<p>Esta informação será obtida através:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De si, o cliente, diretamente, no decurso de uma interação com a CREDIT SOLUTIONS.</li> </ol>

	<p>(incluindo dificuldades) e dificuldades de comunicação.</p> <p>O objetivo desta informação é garantir que todas as circunstâncias são tidas em consideração na gestão da sua(s) Conta(s)/Crédito(s).</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. De um terceiro, devidamente mandatado para o representar;</li> <li>3. De si, o cliente, diretamente, no decurso de uma interação com um subcontratante.</li> </ol> <p>Não obtemos ativamente através de fontes externas, dados relativos às circunstâncias dos clientes.</p> <p>Obteremos o consentimento do cliente antes de gravar informação relativa a circunstâncias pessoais, tais como saúde, ou dificuldades de comunicação.</p>
Outros dados derivados	<p>Produzimos outros dados para gerir eficientemente as nossas bases de dados e assegurar que os dados relevantes sobre uma pessoa estão no ficheiro de crédito correto.</p> <p>Relações entre moradas: Quando detetamos uma aparente mudança de morada de uma pessoa, poderá ser criada uma ligação entre a antiga e a nova morada.</p> <p>Sinalizações e despoletamentos: através da análise de outros dados, podemos adicionar indicadores ao ficheiro da Conta do cliente. Estes têm por objetivo resumir aspetos particulares da situação financeira da pessoa.</p>	<p>A CREDIT SOLUTIONS gera estes dados a partir das fontes de dados disponíveis.</p>

## 5. COM QUEM PARTILHAMOS DADOS?

Esta secção descreve os tipos de destinatários com os quais compartilhamos dados e o nosso processo para assegurar que são entidades apropriadas.

Em certos casos, algumas entidades têm a legitimidade de nos obrigar, por lei, a divulgar certos dados para determinados fins.

### Autoridades de Supervisão

Partilhamos informação com autoridades de supervisão, como parte das nossas obrigações e para ajudar a garantir a saúde do setor de serviços financeiros em Portugal.

### Subcontratantes

Podemos confiar a gestão da sua Conta a um dos nossos Subcontratantes, que atuará como nosso parceiro. Recorremos a parceiros líderes de mercado e confiamos nos seus conhecimentos na área, para, em nosso nome, gerir a sua Conta. Comunicar-lhe-emos quando e se esta externalização ocorrer.

Muitas destas empresas operam simplesmente como nossos parceiros e não detêm o controlo sobre os seus dados.

### **Subcontratantes de Tecnologias de Informação**

Poderemos utilizar outras entidades para executar tarefas em nome próprio (por exemplo, prestadores de serviços de IT e prestadores de serviços de call center), para nos auxiliar na gestão do negócio. Estes Subcontratantes atuarão sempre como nossos parceiros e serão instruídos por nós para o contactar.

### **Clientes**

Os clientes têm o direito de obter cópias dos seus dados pessoais, conservados pela CREDIT SOLUTIONS. Saiba como fazê-lo abaixo, na secção 10.

### **Entidades legais e regulatórias**

No cumprimento de uma obrigação legal ou regulatória ou no sentido de proteger os nossos direitos ou os direitos de terceiro, poderemos partilhar dados com qualquer órgão de aplicação legal, regulador, tribunal, autoridade governamental ou outro.

## **6. ONDE ESTÃO ARMAZENADOS E PARA ONDE SÃO ENVIADOS OS DADOS PESSOAIS?**

Os dados pessoais dos nossos clientes são tratados dentro do Espaço Económico Europeu (EEE), onde são protegidos pela legislação europeia, mais precisamente o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD). A nossa Empresa apenas partilha dados pessoais com entidades terceiras, desde que legalmente autorizada para o efeito. Quando o fazemos, estabelecemos disposições contratuais e mecanismos de segurança adequados para protegermos os dados e cumprirmos as normas de proteção de dados, de confidencialidade e de segurança.

A CREDIT SOLUTIONS é uma empresa subsidiária da Arrow Global Group ("AGG" e/ou "Arrow"), com sede no Reino Unido. Após o Brexit a Comissão Europeia emitiu uma decisão de adequação, que data de 28 de Junho de 2021, porquanto não são necessárias salvaguardas adicionais se os seus dados forem transferidos para o Reino Unido, assegurando, assim, a proteção e salvaguarda dos mesmos quer pela legislação de privacidade do Reino Unido quer pela da União Europeia.

Partilhamos somente os dados pessoais com outros países que não integram o EEE, quando estamos legalmente legitimados a fazê-lo, nomeadamente quando:

- A Comissão Europeia tenha decidido que o país em causa dispõe de regras de proteção adequadas em relação à proteção de dados (uma "decisão de adequação");
- Conseguimos garantir, por meio de "cláusulas contratuais-tipo" relevantes (conjunto de obrigações sobre a forma de contrato) a licitude e adequação como os seus dados são protegidos e utilizados com o destinatário dos seus dados pessoais.
- Podemos ainda justificar a partilha de dados com base noutros fundamentos legais, como por exemplo para efeitos de um processo judicial, investigação ou para proteger os nossos direitos legais.

## **7. POR QUANTO TEMPO SÃO OS DADOS PESSOAIS MANTIDOS?**

Em geral, reteremos toda a informação sobre os clientes, enquanto tiverem uma Conta ativa.

Uma vez que a Conta seja encerrada, continuaremos a reter toda a informação, geralmente por um período de 10 (dez) anos, após o encerramento. O critério utilizado para determinar o período de armazenamento incluirá o período de limitação da responsabilidade, as condições contratuais acordadas, as exigências regulatórias e os padrões do setor.

As exceções a esta abordagem padrão de dez anos, estão detalhadas abaixo:

### Dados Arquivados

Conservaremos dados arquivados em formato físico ou digital para fins de continuidade do negócio. Quando os dados são retidos por mais tempo do que o período acima descrito, não estarão acessíveis a funcionários não autorizados e no caso de cópias digitais os dados serão encriptados. Tomaremos medidas para garantir que, se for indispensável ter acesso a esses.

## 8. QUAIS OS MEUS DIREITOS DE ACORDO COM O REGULAMENTO GERAL SOBRE PROTEÇÃO DE DADOS?

Direitos	Descrição	Secção
Direito a ser informado	Tem o direito a ser informado sobre como recolhemos e utilizamos os seus dados pessoais. Tal foi descrito na presente notificação de privacidade.	Todas
Direitos relacionados com decisões individuais automatizadas	Tem direitos em relação a qualquer decisão individual automatizada, que produza efeitos na sua esfera jurídica ou que o afete significativamente de forma similar.	9
Direito de acesso	Tem direito de aceder aos seus dados pessoais e informação complementar conservada por nós.	10
Direito de portabilidade de dados	Em determinadas circunstâncias, tem o direito de obter os dados pessoais e reutilizá-los para fins próprios em diferentes serviços.	10
Direito de retificação	Tem o direito de retificação de dados inexatos ou de completar dados incompletos.	11
Direito de oposição	Tem o direito de se opor ao tratamento dos seus dados pessoais.	12
Direito ao apagamento	Em determinadas circunstâncias, tem o direito a requerer o apagamento ou remoção dos dados pessoais, quando não existir razão imperiosa para o seu tratamento continuado.	12
Direito à limitação do tratamento	Em determinadas circunstâncias, tem o direito de nos solicitar o bloqueio ou limitar o tratamento dos dados pessoais.	13

Se quiser exercer qualquer um destes direitos, poderá contactar-nos:

CREDIT SOLUTIONS

Avenida Almirante Gago Coutinho, nº. 30, piso 0, 1000-017 Lisboa, Portugal

Para saber mais consulte: [www.CREDITSOLUTIONS.pt](http://www.CREDITSOLUTIONS.pt)

### **9. COMO A CREDIT SOLUTIONS TOMA DECISÕES SOBRE MIM (DIREITOS RELACIONADOS COM DECISÕES INDIVIDUAIS AUTOMATIZADAS)?**

A CREDIT SOLUTIONS não tomará decisões individuais automatizadas.

### **10. O QUE POSSO FAZER SE QUISER VERIFICAR OS DADOS PESSOAIS QUE CONSERVAM SOBRE MIM? TENHO O "DIREITO DE PORTABILIDADE" EM CONEXÃO COM OS MEUS DADOS CONSERVADOS PELA CREDIT SOLUTIONS ("DIREITO DE PORTABILIDADE DE DADOS")?**

Tem o direito de nos questionar sobre os dados que conservamos sobre si. Tal é designado por Pedido de Acesso do Titular dos Dados. Tem o direito de averiguar os dados pessoais que conservamos sobre si.

A nova legislação de proteção de dados também abrange o direito de portabilidade de dados, que poderá conferir aos consumidores, em determinados contextos de tratamento, o direito de receber os seus dados pessoais num formato portátil, quando os mesmos são tratados com base em determinados fundamentos, tais como o consentimento. Este direito não se aplicará aos dados tratados pela CREDIT SOLUTIONS, pois os dados são tratados com fundamento no interesse legítimo.

### **11. O QUE POSSO FAZER SE OS MEUS DADOS PESSOAIS ESTÃO INCORRETOS ("DIREITO DE RETIFICAÇÃO")?**

Quando recebemos dados pessoais, realizamos várias verificações para detetar defeitos ou erros. Em última análise, confiamos nos nossos fornecedores e clientes para fornecer dados precisos.

Se considerar que qualquer dos dados que conservamos está incorreto ou incompleto, tem o direito de solicitar a sua atualização.

Se se verificar que os dados estão incorretos, atualizaremos os nossos registos em conformidade. Se, concluídas as verificações, ainda confiarmos que os dados estão corretos, continuaremos a conservá-los e preservá-los – embora possa solicitar-nos para adicionarmos uma observação no seu ficheiro, indicando que discorda ou facultando uma explicação das circunstâncias. Adicionalmente, necessitamos de manter os registos originais incorretos para efeitos de auditoria.

Caso o queira fazer por favor contacte-nos.

### **12. POSSO OPOR-ME AO USO DOS MEUS DADOS PESSOAIS ("DIREITO DE OPOSIÇÃO") E PEDIR A SUA ELIMINAÇÃO ("DIREITO AO APAGAMENTO")?**

Como cliente, tem direitos específicos ao abrigo do RGPD. Tem o direito de opor-se à utilização de informação pessoal ou pedir-nos para eliminar, remover ou parar de a utilizar, caso já não haja necessidade de a conservarmos. Designam-se por "direito de oposição" e "direito de apagamento" ou "direito a ser esquecido".

A secção 4 detalha a informação que tratamos, e a razão pela qual necessitamos desta informação, relativamente às atividades que desenvolvemos. Esta é a razão pela qual, o seu direito de oposição não implica automaticamente

a eliminação da sua informação, no entanto, analisaremos todos os pedidos recebidos e se não nos for possível eliminar a sua informação, informaremos e esclareceremos porque não o podemos fazer.

### **13. POSSO LIMITAR O QUE FAZEM COM OS MEUS DADOS PESSOAIS (“DIREITO À LIMITAÇÃO DO TRATAMENTO”)?**

Em determinadas circunstâncias, pode solicitar-nos para restringir o modo como utilizamos os seus dados pessoais. Este não é um direito absoluto, e os seus dados poderão continuar a ser processados, quando se verificarem certos fundamentos. Estes fundamentos incluem:

- O seu consentimento;
- Para o estabelecimento, exercício ou defesa de um direito num processo judicial;
- Para a proteção dos direitos de outra pessoa singular ou coletiva;
- Por razões de interesse público;

Apenas um destes fundamentos necessita de ser demonstrado para continuar o tratamento dos dados. Tomaremos em consideração e responderemos aos pedidos recebidos, incluindo a avaliação da aplicabilidade destas exclusões.

Por favor, note, que dada a importância de manter registos completos e precisos, para as finalidades acima descritas, geralmente será apropriado continuar a tratar os dados, em particular, para assegurar a gestão apropriada da sua Conta.

### **14. A QUEM POSSO RECLAMAR, SE ESTOU INSATISFEITO COM A UTILIZAÇÃO DOS MEUS DADOS PESSOAIS?**

Tentamos prestar melhor serviço de atendimento ao cliente, mas se não está satisfeito, deverá contactar-nos, a fim de analisarmos as suas questões.

Nome	CREDIT SOLUTIONS- UNIPessoal LDA.
Contatos	Morada  Avenida Almirante Gago Coutinho, nº. 30, piso 0, 1000-017 Lisboa, Portugal  Website: <a href="http://www.CREDITSOLUTIONS.pt">www.CREDITSOLUTIONS.pt</a>

Pode também, encaminhar as suas questões para a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), a entidade que regula o tratamento de dados pessoais em Portugal:

- Telefone: +351 213928400
- Por escrito para: Av. D. Carlos I, 134, 1º, 1200-651 Lisboa, Portugal
- Através do seu sítio na internet em [www.cnpd.pt](http://www.cnpd.pt).

O nosso encarregado local de proteção de dados pode ser contactado por e-mail, para o endereço eletrónico [dpo@creditsolutions.pt](mailto:dpo@creditsolutions.pt) ou por carta para a nossa morada.