

## 1. Enquadramento

No Banco Santander Consumer Portugal S.A. (doravante, Santander Consumer ou Banco) a privacidade e a proteção dos dados pessoais dos seus clientes e dos demais titulares de dados pessoais são fundamentais.

O respeito pelos princípios fundamentais da proteção de dados pessoais e o cumprimento da legislação aplicável ao tratamento de dados pessoais constituem um compromisso fundamental do Santander Consumer.

As regras previstas nesta Política de Privacidade complementam as disposições, em matéria de proteção e tratamento de dados pessoais, previstas nos contratos que os clientes celebram com o Santander Consumer, nas informações prestadas aos potenciais clientes/ clientes em diversos canais e nas demais políticas e normativos criados para a proteção de dados pessoais.

## 2. Princípios

O Santander Consumer, no que ao tratamento de dados pessoais diz respeito, obedece aos seguintes princípios:

a. **Princípio da licitude:** os dados pessoais apenas serão tratados nos termos previstos na legislação aplicável, isto é, na medida em que se verifique, pelo menos, uma das seguintes circunstâncias que legitimem o tratamento: (i) quando for prestado consentimento (livre, inequívoco e informado e, sempre que exigido, expresso) pelo titular dos dados para o tratamento; quando o tratamento seja necessário para (ii) a execução e gestão de um contrato, (iii) a realização de diligências pré-contratuais para a celebração de um contrato solicitado pelo titular dos dados (iv) o cumprimento de uma obrigação jurídica, (v) o prosseguimento de um interesse legítimo do responsável pelo tratamento (o Banco) ou de terceiros e tenha sido feita ponderação que permita concluir que sobre esse interesse não prevalecem os interesses ou direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais; ou (vi) à declaração, ao exercício ou à defesa de um direito num processo judicial ou sempre que os tribunais atuem no exercício da sua função jurisdicional.

b. **Princípio da boa-fé e da limitação da finalidade:** os dados pessoais serão recolhidos e tratados para finalidades específicas, tratados para as finalidades determinantes da sua recolha e apenas serão tratados para finalidades distintas quando tal for legalmente permitido e se mostre necessário, em particular, mediante prestação de informação ao respetivo titular;

c. **Princípio da minimização e limitação da conservação:** apenas serão tratados os dados pessoais que se mostrem adequados, pertinentes e não excessivos e pelo período de tempo estritamente necessário para a prossecução das finalidades determinantes do tratamento respetivo ou, quando aplicável, até ao exercício do direito de oposição ou à retirada de consentimento, por parte do titular dos dados pessoais;

d. **Princípio da transparência:** os titulares dos dados pessoais serão informados de forma transparente sobre as principais características e medidas de proteção dos seus dados pessoais, designadamente sobre as respetivas finalidades de tratamento e eventual transmissão a terceiros;

e. **Princípio da necessidade de acesso:** apenas terão acesso aos dados pessoais tratados pelo Santander Consumer os trabalhadores, colaboradores e parceiros cujas funções o exijam.

### **3. Dados Pessoais**

- **Recolha**

A Política de Privacidade envolve os dados pessoais dos potenciais clientes/ clientes do Santander Consumer, recolhidos por via presencial, escrita ou através dos canais digitais do Banco, aquando da subscrição de produtos ou serviços do Banco, pedidos de informação, simulações, preenchimento de questionários, bem como resultantes de pesquisas ou transações realizadas pelo cliente.

- **Tratamento**

O Santander Consumer apenas trata os seus dados pessoais nas seguintes situações:

- a. Para a execução de um contrato com o titular dos dados ou para a realização de diligências pré-contratuais a pedido do mesmo;
- b. Para o cumprimento de obrigações legais e regulamentares a que o Santander Consumer está sujeito;
- c. Para satisfação de interesses legítimos do Santander Consumer, nomeadamente, para desenvolver os seus produtos e serviços, para melhorar a gestão de risco e a qualidade do serviço prestado e para defender os direitos e interesses legais dos titulares dos dados ponderados sempre os interesses, direitos e liberdades fundamentais do titular dos dados;
- d. Para ir ao encontro das suas escolhas, quando tenha dado o seu consentimento prévio para esse efeito e se esse consentimento for livre, informado, específico e inequívoco.

O Banco procede ao tratamento dos dados pessoais dos titulares dos dados para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, não podendo esses dados ser posteriormente tratados de forma incompatível com essas finalidades, salvo nas condições expressamente admitidas ou impostas por lei.

### **4. Transmissão de dados pessoais a outras Entidades**

Para que o Santander Consumer consiga cumprir todos os seus deveres e lhe possa prestar o melhor serviço e produtos possíveis, poderá ter que transmitir ou dar acesso aos seus dados pessoais a outras entidades.

Deste modo, o Banco transmitirá os seus dados pessoais às seguintes categorias de destinatários:

- a. Seguradoras, no âmbito e para a finalidade de contratação de seguro pelo cliente;
- b. Entidades e autoridades às quais os dados pessoais devam ser comunicados por força de obrigação legal (como, por exemplo, a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, o Banco de Portugal, a Autoridade Tributária, tribunais e autoridades policiais);
- c. Subcontratantes do Banco;

d. Entidades consultadas pelo Banco para efeitos de análise de risco de crédito e solvabilidade do cliente;

e. Quando autorizado pelo cliente, outras entidades do grupo societário do Banco, seguradoras e respetivos parceiros comerciais para fins de *marketing* direto;

f. O Banco transmitirá igualmente dados a prestadores de serviços de confiança certificados nos termos do Regulamento (UE) n.º 910/2014, designadamente à *DigitalSign* – Certificadora Digital, S.A. (os “Prestadores de Serviços de Confiança”), enquanto responsáveis pelo tratamento de dados pessoais tratados no âmbito da respetiva atividade de identificação eletrónica do cliente, criação remota de assinaturas eletrónicas e respetivos certificados, e a assinatura eletrónica de documentação contratual baseada em certificados subscritos diretamente pelos clientes.

Quando tal sucede, o Santander Consumer toma medidas de forma a assegurar que as entidades que tenham acesso aos dados pessoais oferecem as garantias adequadas e necessárias para assegurar a proteção dos seus dados pessoais.

Nos casos de transferências internacionais (fora da União Europeia), sempre que a Comissão Europeia tenha declarado, através de uma decisão de adequação, que o país localizado fora da União Europeia em causa garante um nível de proteção de dados pessoais equivalente ao decorrente da legislação da União Europeia, a transferência de dados terá por base essa decisão de adequação.

Nos casos em que haja, de facto, transferências para países terceiros que não estejam abrangidos por decisão de adequação, o Santander Consumer informa o titular sobre as “garantias apropriadas ou adequadas [em causa] e aos meios de obter cópia das mesmas, ou onde foram disponibilizadas” (artigo 13.º/1 f) do RGPD).

## **5. Direitos dos Titulares**

Ao titular dos dados assistem, nos termos da lei aplicável, os direitos a seguir indicados, que podem ser exercidos através dos seguintes canais: balcões do Santander Consumer, comunicação escrita para o DPO, através do endereço de correio eletrónico [dadospessoais@santanderconsumer.pt](mailto:dadospessoais@santanderconsumer.pt) ou através de carta dirigida ao Santander Consumer (ao cuidado do DPO) e enviada para a morada Rua de Cantábria 42 - Edifício 2, 2775-711 Carcavelos, ou ainda na Área de Cliente nos portais do Banco.

### **a. Direito de acesso**

Sempre que o solicitar, pode obter confirmação sobre se os seus dados pessoais são tratados pelo Santander Consumer.

Pode, ainda, aceder aos seus dados pessoais, bem como obter as seguintes informações:

(i) As finalidades para as quais os seus dados pessoais são tratados;

(ii) O tipo de dados pessoais que são tratados;

(iii) As entidades a quem os seus dados pessoais podem ser comunicados, incluindo entidades localizadas em países fora da União Europeia ou organizações internacionais, sendo neste caso

informado das garantias aplicadas à transferência dos seus dados e aos meios de obter cópia das mesmas, ou onde foram disponibilizadas;

(iv) O prazo de conservação dos seus dados ou, se tal não for possível, os critérios para fixar esse prazo;

(v) Os direitos de que goza em relação ao tratamento dos seus dados pessoais;

(vi) Se os dados pessoais não tiverem sido recolhidos junto de si, informações sobre a sua origem e o tipo de dados em questão;

(vii) A existência de decisões individuais automatizadas, incluindo definição de perfis e, nesse caso, informações sobre a lógica subjacente a esse tratamento, bem como sobre a importância e consequências para si, previstas daquele tratamento de dados.

### **b. Direito de retificação**

Sempre que considerar que os seus dados pessoais (dados pessoais objetivos fornecidos por si) estão incompletos ou incorretos, pode requerer a sua retificação ou que os mesmos sejam completados.

### **c. Direito ao apagamento**

O titular tem o direito de obter do Santander Consumer o apagamento dos seus dados nos casos e pelos motivos previstos na lei. O Santander Consumer está sujeito a obrigações legais e regulamentares, as quais poderão limitar o direito ao apagamento dos seus dados pessoais.

O direito ao apagamento não se aplica, designadamente, quando o tratamento seja necessário para os seguintes efeitos:

(i) Exercício de liberdade de expressão e de informação;

(ii) Cumprimento de obrigação legal que exija o tratamento e que se aplique ao Santander Consumer;

(iii) Motivos de interesse público no domínio da saúde pública;

(iv) Fins de arquivo de interesse público, fins de investigação científica ou histórica ou fins estatísticos, na medida em que o exercício do direito ao apagamento prejudique gravemente a obtenção dos objetivos desse tratamento; ou

(v) Declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial.

Tendo em atenção o acima referido, terá o direito de solicitar e obter o apagamento dos seus dados pessoais quando se verifique uma das seguintes situações:

(i) Os dados pessoais deixem de ser necessários para a finalidade que motivou a sua recolha ou tratamento;

(ii) Retire o consentimento em que se baseia o tratamento de dados e não exista outro fundamento jurídico para o mesmo tratamento;

(iii) Apresente oposição ao tratamento dos dados nos casos em que a lei confere essa faculdade de oposição e não existam interesses legítimos prevalecentes, a avaliar caso a caso, que justifiquem o tratamento;

(iv) Os dados pessoais tenham que ser apagados ao abrigo de uma obrigação jurídica a que esteja sujeito o Santander Consumer; ou

(v) Os dados pessoais tenham sido recolhidos no contexto da oferta direta de serviços da sociedade de informação a crianças.

#### **d. Direito à limitação do tratamento:**

A limitação do tratamento permite ao titular dos dados pessoais solicitar ao responsável que limite o âmbito do tratamento a certas categorias de dados ou finalidades de tratamento, ou que suspenda as atividades de tratamento nos casos e condições previstos na lei.

Pode requerer a limitação do tratamento dos seus dados pessoais nos seguintes casos:

(i) Se contestar a exatidão dos seus dados pessoais, durante um período de tempo que permita ao Santander Consumer verificar a sua exatidão;

(ii) Se o Santander Consumer já não precisar dos dados pessoais para fins de tratamento, mas se esses dados forem necessários para efeitos de declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial; ou

(iii) Se tiver apresentado oposição ao tratamento, até que se verifique que os interesses legítimos do Santander Consumer prevalecem sobre os seus.

#### **e. Direito à portabilidade**

Poderá solicitar ao Santander Consumer a entrega, num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, dos dados pessoais por si fornecidos. Tem ainda o direito de pedir que o Santander Consumer transmita esses dados a outro responsável pelo tratamento, desde que tal seja tecnicamente possível.

O direito de portabilidade apenas se aplica nos seguintes casos:

(i) Quando o tratamento se basear apenas no consentimento do titular ou na execução de um contrato; e

(ii) Quando o tratamento em causa for realizado por meios automatizados.

#### **f. Direito de oposição**

Tem o direito de se opor ao tratamento dos seus dados pessoais a qualquer momento, por motivos relacionados com a sua situação particular, nas seguintes situações e condições:

(i) Quando o tratamento se basear no interesse legítimo do Santander Consumer; ou

(ii) Quando o tratamento for realizado para fins diversos daqueles para os quais os dados foram recolhidos, mas que sejam compatíveis com os mesmos.

O Santander Consumer deixará, nesses casos, de tratar os seus dados pessoais, a não ser que tenha razões legítimas para realizar esse tratamento e que estas prevaleçam sobre os seus interesses.

Pode também opor-se ao tratamento dos seus dados para fins de *marketing* direto, incluindo a definição de perfis que esteja relacionada com esse *marketing*.

#### **g. Direito a não ficar sujeito a decisões individuais exclusivamente automatizadas**

Relativamente a qualquer tratamento de dados que envolva a tomada de decisões com base, exclusivamente, em tratamento automatizado, e que produza efeitos na sua esfera jurídica ou que o afete significativamente de forma similar, o Banco assegura-lhe que terá, não obstante, o direito de:

- (i) Obter intervenção e análise humana;
- (ii) Manifestar o seu ponto de vista;
- (iii) Contestar a decisão tomada.

Para além dos direitos já indicados, cabe-lhe ainda o direito a não ficar sujeito a nenhuma decisão que se baseie nesse tratamento automatizado, exceto se (i) o tratamento for necessário para a celebração ou execução do contrato entre si e Santander Consumer, (ii) o tratamento seja baseado no seu consentimento, ou (iii) o tratamento seja autorizado por lei.

#### **h. Direito a retirar o seu consentimento**

Nos casos em que o tratamento dos dados seja feito com base no seu consentimento, poderá retirar o consentimento a qualquer momento, através de um dos canais disponíveis.

Caso retire o seu consentimento, os seus dados pessoais deixarão de ser tratados, exceto se existir outro fundamento para tal, como o contrato, obrigações legais e regulamentares ou o interesse legítimo do Santander Consumer, que justifique esse tratamento por parte do Banco.

#### **i. Direito a apresentar reclamações junto da Autoridade de Controlo**

Caso pretenda apresentar alguma reclamação relativamente às matérias relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais poderá fazê-lo junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), autoridade de controlo competente em Portugal.

Para mais informações, aceda a [www.cnpd.pt](http://www.cnpd.pt).

#### **j. Direito à informação**

O Santander Consumer deve comunicar de forma clara e transparente ao titular dos dados o tipo de tratamentos efetuados sobre os seus dados pessoais, respetivas finalidades e respetiva fonte de licitude em conformidade com as disposições do RGPD, nos seguintes momentos:

- Dados recolhidos junto do titular: dever de informação no momento de recolha dos dados;
- Dados pessoais que não sejam recolhidos junto do titular: dever de informação num prazo razoável após a obtenção dos dados ou, quando seja o caso, no momento da primeira comunicação do Santander Consumer ao titular dos dados, sendo que não deverá exceder um mês.

No caso de os dados pessoais serem recolhidos junto dos titulares, o Santander Consumer deverá facultar-lhe as seguintes informações:

- a. A identidade e os contactos do Santander Consumer enquanto responsável pelo tratamento;
- b. Os contactos do DPO;
- c. As finalidades do tratamento a que os dados pessoais se destinam;
- d. O fundamento jurídico para o tratamento dos dados pessoais. No caso de o fundamento jurídico para o tratamento corresponder aos interesses legítimos do Santander Consumer ou de entidade terceira, deverá especificar-se quais os interesses legítimos em causa;
- e. Os destinatários ou categorias de destinatários dos dados pessoais, se os houver;
- f. Se for caso disso, o facto de o Santander Consumer tencionar transferir dados pessoais para um país terceiro ou uma organização internacional e a existência ou não de uma decisão de adequação adotada pela Comissão ou, no caso das transferências mencionadas nos artigos 46.º ou 47.º, ou no artigo 49.º, n.º 1, segundo parágrafo do RGPD, a referência às garantias apropriadas ou adequadas e aos meios de obter cópia das mesmas, ou onde foram disponibilizadas;
- g. O prazo de conservação dos dados pessoais ou, se não for possível, os critérios usados para definir esse prazo;
- h. A existência do direito de solicitar ao Santander Consumer o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, a limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados, e do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados;
- i. No caso de o fundamento jurídico para o tratamento dos dados corresponder à prestação de consentimento, a existência do direito de retirar o consentimento em qualquer altura, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado;
- j. O direito de apresentar reclamação a uma Autoridade de Controlo;
- k. Se a comunicação de dados pessoais constitui ou não uma obrigação legal ou contratual, ou um requisito necessário para celebrar um contrato, bem como se o titular está obrigado a fornecer os dados pessoais e as eventuais consequências de não fornecer esses dados;
- l. A existência de decisões automatizadas, incluindo a definição de perfis. Pelo menos nesses casos, deverão ser prestadas informações úteis relativas à lógica subjacente, bem como à importância e às consequências previstas de tal tratamento para o titular dos dados.

No caso de os dados pessoais não serem recolhidos junto dos titulares, o Santander Consumer deverá facultar-lhe as seguintes informações:

- a. Informação listada nos pontos a) a j) e l) anteriores;
- b. As categorias dos dados pessoais em questão;
- c. A origem dos dados pessoais e, eventualmente, se provêm de fontes acessíveis ao público.

## 6. Deveres dos Titulares

Os titulares dos dados comprometem-se a atualizar a sua informação sempre que surja uma alteração nos seus dados pessoais.

## 7. Tempo de Conservação

O período de tempo durante o qual os dados pessoais são conservados varia de acordo com a finalidade para a qual a informação é tratada.

Sempre que não exista uma exigência legal específica, os dados pessoais serão conservados apenas pelo período mínimo necessário para as finalidades que motivaram a sua recolha.

Depois de cessar a sua relação comercial com o Santander Consumer, os dados pessoais relativos a clientes que celebrem contratos podem ser mantidos até um prazo máximo de 20 anos, a contar da data da cessação de todos os vínculos contratuais com o Santander Consumer, para uma das seguintes finalidades:

- a. Demonstrar que o Banco cumpriu todas as obrigações contratuais e legais na relação que manteve consigo e eventual defesa em processos de natureza judicial;
- b. Cumprir obrigações legais ou regulamentares a que o Banco esteja sujeito.

## 8. Medidas de Segurança

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 (e.g. 15 minutos).

Caso o Santander Consumer 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.

## **9. Contactos**

Para o esclarecimento de qualquer questão relacionada com a presente Política de Privacidade ou com o exercício dos seus direitos, poderá dirigir-se a um dos balcões Santander Consumer, ou contactar mediante comunicação escrita para o DPO, através do endereço de correio eletrónico [dadospessoais@santanderconsumer.pt](mailto:dadospessoais@santanderconsumer.pt) ou por carta dirigida ao Santander Consumer (ao cuidado do DPO) e enviada para a morada Rua de Cantábria 42 - Edifício 2, 2775-711 Carcavelos.

## **10. Revisões à Política de Privacidade**

O Santander Consumer reserva-se no direito de, a qualquer altura, proceder a alterações ou revisões à presente Política de Privacidade, sendo quaisquer alterações ou revisões devidamente divulgadas e comunicadas no seu portal.