

Informação aos Clientes sobre o Tratamento dos seus Dados Pessoais

A privacidade e a protecção dos seus dados pessoais são muito importantes para o Grupo Crédito Agrícola (GCA) que sempre orientou a sua recolha, utilização, consulta e tratamento no sentido de lhe prestar o melhor, mais adequado e mais eficaz serviço.

Com a aplicação directa do Regulamento Geral sobre Protecção de Dados, Regulamento (EU) 2016/679, a 25 de Maio de 2018 (RGPD), o GCA empenha-se em prestar informação detalhada sobre a utilização e a protecção que são dadas aos seus dados pessoais, o motivo pelo qual se procede ao seu tratamento, bem como os direitos que lhe assistem, em cumprimento do disposto nos artigos 13º e 14º do RGPD.

As informações constantes deste documento poderão ter que ser alvo de alteração ao longo do tempo. Aconselhamos, por isso, que efectue a sua consulta através do nosso sítio da internet, acessível em www.creditoagricola.pt, onde estas informações estarão a todo o tempo actualizadas, bem como junto de qualquer agência do Crédito Agrícola.

1. Grupo Crédito Agrícola (GCA)

A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo (Caixa Central) e as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo (Caixa Agrícola), suas Associadas, constituem no seu conjunto e nos termos do determinado no Regime Jurídico do Crédito Agrícola (RJCAM), o Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo (SICAM).

O SICAM conjuntamente com as empresas participadas – Crédito Agrícola Gest – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, SA (CA Gest), Crédito Agrícola Seguros – Companhia de Seguros de Ramos Reais, SA (CA Seguros), Crédito Agrícola Vida – Companhia de Seguros, SA (CA Vida), Crédito Agrícola Informática – Sistemas de Informação, SA (CA Informática), Crédito Agrícola Imóveis, Unipessoal, Lda (CA Imóveis), Crédito Agrícola Consult – Assessoria Financeira e de Gestão, SA (CA Consult), Crédito Agrícola, SGPS, SA (CA SGPS), Crédito Agrícola – Seguros e Pensões, SGPS, SA (CA Seguros e Pensões), CCCAM, Gestão de Investimentos, Unipessoal, Lda. (CCCAM GI) e Agrocapital – Sociedade de Capital de Risco, SA (AGROCAPITAL) – e com agrupamento complementar de empresas - Crédito Agrícola Serviços – Centro de Serviços Partilhados, ACE (CA Serviços), constituem o Grupo Crédito Agrícola (GCA).

2. Responsáveis pelo Tratamento de Dados no GCA

Cada uma destas Entidades integrantes do Grupo Crédito Agrícola é responsável pelo tratamento de dados pessoais, sendo que, dependendo das finalidades e dos meios e da respectiva definição, cada uma delas

poderá ser responsável individualmente ou em co-responsabilidade com outra ou outras Entidades integrantes do Grupo Crédito Agrícola.

Por exemplo, quando abre uma conta de depósito à ordem ou contrata um crédito com a Caixa Central, é a Caixa Central a responsável individual pelo tratamento dos seus dados pessoais.

Todavia, quando abre uma conta de depósito à ordem ou contrata um crédito com uma das Caixas Agrícolas, Associadas da Caixa Central, existe uma co-responsabilidade no tratamento dos seus dados pessoais entre a Caixa Central e a Caixa Agrícola com quem contrata, porquanto as finalidades e os meios de tratamento não são definidos exclusiva e individualmente pela Caixa Agrícola, mas sim em conjunto com a Caixa Central, o que determina a sua co-responsabilidade pelo tratamento dos seus dados pessoais.

Já e quando contrata um seguro com a CA Vida, o responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais é a CA Vida, o mesmo sucedendo quando contrata um seguro com a CA Seguros, o responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais é a CA Seguros.

3. Subcontratantes e Terceiros dentro do GCA com quem os seus dados são partilhados

Sem prejuízo do que infra exporemos sobre o tema da partilha de dados, importa desde já esclarecer que o CA Serviços e a CA Informática, que são as entidades que, dentro do GCA, efectuam o tratamento informático dos dados, são subcontratantes de todas as entidades responsáveis pelo tratamento de dados que integram o GCA e com quem elas partilham os seus dados pessoais para todas as finalidades que exigem registo e tratamento informático.

A Caixa Central e as Caixas Agrícolas, suas Associadas, bem como a generalidade das Empresas Participadas, desde logo a CA Vida e a CA Seguros, subcontratam a FENACAM – Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, FCRL, entidade responsável pela emissão documental do GCA e empresas participadas, a qual procede, entre outras tarefas, à impressão, envelopagem e expedição de toda a correspondência para Clientes do GCA.

Também e neste domínio dos subcontratantes, a Caixa Central e as Caixas Agrícolas, enquanto mediadores de seguros, são entidades subcontratantes com a quem a CA Vida e a CA Seguros partilham os seus dados, a fim de lhe poder prestar um serviço e uma resposta mais eficaz e célere.

Por seu turno, os seus dados pessoais são partilhados com toda a rede do SICAM (Caixa Central e Caixas Agrícolas, suas Associadas), a qual é constituída por um conjunto de agências, espalhadas por todo o país, continente e ilhas e pelos seus escritórios de Representação de Paris, Genebra e Luxemburgo. Essa partilha dos seus dados pessoais destina-se a poder servi-lo melhor e de uma forma mais eficaz e célere, possibilitando-lhe ter um ponto de contacto presencial e pessoal em todo o Continente e Ilhas, independentemente do seu domicílio e/ou da domiciliação da sua conta. Todavia essa partilha é efectuada em segurança e no estrito cumprimento das regras de privacidade e de protecção de dados.

4. Tratamento de dados pessoais pelo GCA

O Grupo Crédito Agrícola apenas recolhe os dados pessoais necessários à cabal e eficaz prestação dos serviços acordada ou dos produtos adquiridos, sendo que subsequentemente os mesmos são registados, utilizados, conservados, consultados, comunicados por meios automatizados e/ou não automatizados, dependendo das finalidades para as quais os mesmos são tratados.

Os dados pessoais tratados podem ser fornecidos pelos próprios Clientes (*vg.* mediante preenchimento de formulários para abertura de conta ou contratação de um cartão de crédito) ou podem resultar das relações estabelecidas (*vg.* utilização dos canais digitais do GCA para consultas, transacções, *etc.*)

O Grupo Crédito Agrícola trata, também, dados pessoais criados a partir da análise da utilização dos produtos e serviços pelos seus respectivos Clientes, das suas transacções e preferências, como, por exemplo, a criação do seu perfil de Cliente.

A Caixa Central e as Caixas Agrícolas efectuem recolha indirecta de dados pessoais através da consulta de bases de dados públicas, como o *Citius* e a plataforma de insolvências e efectuem, sempre que para tal estão autorizadas ou a partir do momento em que um Cliente disponha de crédito junto de si, a consulta da Central de Riscos do Banco de Portugal.

A CA Seguros e a CA Vida poderão recolher dados relevantes para a avaliação de risco a segurar e para fixação das condições do contrato de seguro junto de fontes disponíveis ao público, organismos públicos, associações do sector ou empresas especializadas para confirmar ou completar informação facultada pelo titular.

O Grupo Crédito Agrícola não efectua qualquer outro tipo de recolha de dados pessoais através de terceiros ou de outros meios, sendo que se essa realidade se vier a alterar, o Grupo Crédito Agrícola procurará prestar-lhe as informações relativas ao tratamento dos seus dados pessoais.

5. Categorias de dados pessoais

Na prestação dos serviços e na oferta de produtos, o Grupo Crédito Agrícola procede ao tratamento de várias categorias de dados pessoais, de titulares Clientes e não Clientes, tendo-os classificado da seguinte forma:

- Dados de identificação civil (*vg.* nome, género, data de nascimento, assinatura);
- Dados de identificação fiscal (*vg.* número de identificação fiscal, código da repartição das finanças);
- Dados de identificação digital (*vg.* endereço de IP, coordenadas geográficas);
- Outros dados identificativos (*vg.* nome do pai, nome da mãe, *social media*);
- Dados de morada e contacto (*vg.* morada fiscal, morada de correspondência);
- Dados de situação pessoal (*vg.* emigrante, não residente [NIF e país], reformado, títulos)

- Dados profissionais e habilitações académicas (vg. profissão, entidade patronal, rendimento, cargos públicos, ENI);
- Dados contratuais e patrimoniais (vg. dados de conta bancária, valor dos bens, número de conta, IBAN);
- Dados de registo de voz e imagem (vg. gravações de chamadas, de vídeo, fotografias);
- Dados de saúde (vg. grau de deficiência, dados clínicos, relatório médico ou clínico).

6. Licidade no tratamento dos dados pessoais no GCA

O Grupo Crédito Agrícola trata os dados pessoais de qualquer titular segundo uma das seguintes causas de licitude:

- Execução de contratos celebrados ou realização de diligências pré-contratuais a pedido do Titular dos dados pessoais;
- Cumprimento de obrigações legais a que o Grupo Crédito Agrícola esteja obrigado;
- Prossecução de interesses legítimos do Grupo Crédito Agrícola.

As demais situações não enquadráveis numa das causas acima indicadas requerem a obtenção do consentimento do seu titular, consentimento esse que terá de ser prestado de forma livre, específica, informada e inequívoca.

De forma transversal ao Grupo Crédito Agrícola, poderá ocorrer transferência de dados pessoais para fora do espaço da União Europeia. Essa eventual situação ocorrerá no contexto de operações contratadas ou desencadeadas por instrução do Cliente, incluindo, por exemplo, transferências de fundos utilizando os diversos sistemas de pagamentos do Grupo Crédito Agrícola e de terceiros. Todavia, nesses casos, a informação transmitida é a estritamente necessária para a execução da transacção e inclui dados de identificação do remetente e do destinatário, que poderão ser pessoas singulares ou colectivas.

6.1. As finalidades a que se destina o tratamento de dados pessoais no SICAM

Os dados pessoais recolhidos pela Caixa Central e por cada uma das Caixas Agrícolas – que no seu conjunto se denomina SICAM -, no âmbito da sua actividade principal que é a bancária, são tratados segundo as causas de licitude de tratamento supra referidas, para uma das seguintes finalidades de tratamento de dados:

- Gestão de Risco e Controlo de Gestão;
- Compras, Imóveis e Logística;
- Comunicação e Marketing;
- Exercício de Direitos Judiciais;
- Marketing;
- Cumprimento de obrigações em matéria de combate ao branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e outra criminalidade financeira;

- Gestão de reclamações;
- Prevenção e Combate à Fraude;
- Gestão Comercial e Contratual;
- Intermediação e Função de Depositário;
- Melhoria de Qualidade de Serviço;
- Obrigações Fiscais e Contabilísticas;
- Recuperação de Crédito;
- Gestão de Recursos Humanos;
- Segurança da Informação e Protecção de Dados Pessoais;
- Gestão Pré-Contratual;
- Estatística;
- Gestão de Sistemas e Tecnologias de Informação;
- Mediação de seguros.

6.2. Finalidades a que se destina o tratamento de dados pessoais na CA Seguros

O tratamento de dados levado a cabo pela CA Seguros prossegue uma das seguintes finalidades de tratamento de dados:

- Celebração de contrato de seguro de ramos reais;
- Gestão de sinistros;
- Cumprimento de disposições legais, regulamentares e administrativas;
- Cumprimento de procedimentos em matéria de prevenção e combate à criminalidade financeira;
- Segurança da informação;
- Obrigações Fiscais e Contabilísticas;
- Segurança de pessoas e bens e videovigilância;
- Marketing e comunicação;
- Melhoria da qualidade de serviços;
- Gestão de reclamações;
- Estatísticas e gestão actuarial;

6.3. As finalidades a que se destina o tratamento de dados pessoais na CA Vida

De igual modo, o tratamento de dados pessoais levado a cabo pela CA Vida prossegue uma das seguintes finalidades de tratamento de dados:

- Celebração de contrato de seguro vida ou fundo de pensões;

- Análise de risco para efeitos de contratação de seguro;
- Gestão de sinistros;
- Cumprimento de disposições legais, regulamentares e administrativas;
- Cumprimento de procedimentos em matéria de prevenção e combate à criminalidade financeira;
- Segurança da informação e protecção de dados pessoais;
- Obrigações Fiscais e Contabilísticas;
- Segurança de pessoas e bens e videovigilância
- Marketing e comunicação;
- Melhoria da qualidade de serviços;
- Gestão de reclamações, inquéritos de satisfação, estudos de mercado;
- Estatísticas e gestão actuarial;

7. Tratamento automatizado e definição de perfis

Estar-se-á a definir o perfil de um titular de dados pessoais quando se utiliza uma qualquer forma de tratamento automatizado de dados pessoais que consista em utilizar esses dados pessoais para avaliar certos aspectos pessoais de uma pessoa singular, nomeadamente para analisar ou prever aspectos relacionados com o desempenho profissional, a sua situação económica, saúde, preferências pessoais entre outros.

O Grupo Crédito Agrícola utiliza os seus dados pessoais para definir o seu perfil para as seguintes finalidades:

- Análise de risco de crédito e avaliação de solvabilidade para efeitos de concessão de crédito:

Neste caso, são analisados e tratados vários tipos de informação, incluindo informação biográfica, financeira e comportamental com o objectivo de avaliar a adequação da operação de crédito à sua capacidade creditícia e, deste modo, promover um processo de decisão de crédito responsável e ajustado à sua disponibilidade financeira actual e potencial. A definição de perfis realizada tem como única consequência a sistematização de informação de suporte à decisão de crédito.

- Apresentação dos produtos e serviços mais adequados às suas necessidades:

Neste caso, é analisada e tratada informação biográfica, financeira, transaccional e comportamental com o objectivo de compreender as suas necessidades e preferências, permitindo direccionar as ofertas às necessidades e preferências dos Clientes. A definição de perfis realizada tem como única consequência a personalização de campanhas promocionais.

- Cumprimento de obrigações em matéria de combate ao branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e outra criminalidade financeira:

Neste caso, são analisados e tratados vários tipos de informação, incluindo informação biográfica, financeira e comportamental com o objectivo de antecipar dificuldades de pagamento dos valores devidos e, se necessário, promover medidas que respondam à sua disponibilidade financeira actual e potencial. A definição destes perfis 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.

- Identificação do perfil de investidor para venda de produtos de investimento adequados às suas necessidades:

Neste caso, são analisados e tratados vários tipos de informação, incluindo informação biográfica, financeira e as informações adicionais e específicas que lhe solicitaremos para esse efeito com o objectivo de assegurar que os produtos e ofertas colocados à sua disposição são adequados ao seu perfil e aos seus objectivos em matéria de investimento e poupança. A definição destes perfis tem como única consequência a adequação da oferta de produtos que colocaremos à sua disposição, tal como requerido por lei.

- Análise de risco para efeitos de gestão do contrato de seguro.

No caso específico da CA Vida e da CA Seguros são analisados e tratados vários tipos de informação, incluindo, por exemplo, informação relativa à actividade ou ao bem a segurar, no âmbito dos processos de subscrição e renovação de contratos.

8. Destinatários dos dados pessoais

Para cumprimentos dos seus deveres e para prestação de um serviço de qualidade, o Grupo Crédito Agrícola poderá ter que comunicar os seus dados pessoais a outras entidades, incluindo as seguintes categorias de destinatários:

- Autoridades públicas, como, por exemplo, as Autoridades Tributárias, o Banco de Portugal, a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, o Banco Central Europeu, a Comissão de Mercado de Valores Mobiliários, Entidades Judiciais e Judiciárias, Tribunais Judiciais ou Administrativos, entre outras;
- Outras entidades sedeadas ou não no Espaço Europeu, designadamente outros bancos e sociedades financeiras, para concretização de operações financeiras a pedido do Cliente, ou Sociedades Gestoras de Fundos de Investimento Imobiliário;
- Entidades terceiras a quem tenham sido cedidos créditos sobre os seus Clientes;
- Parceiros comerciais (*vg. Visa, SIBS, MasterCard, etc.*);
- Prestadores de serviços que prestem serviços ao Grupo Crédito Agrícola (*vg. peritos avaliadores, advogados, etc.*);
- Outras Entidades do GCA (*vg. CA Serviços, CA Informática, CA Imóveis, etc.*).

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 protecção 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 a transferência seja feita para países ou organizações localizados fora da União Europeia, em relação aos quais não haja decisão de adequação da Comissão, o Grupo Crédito Agrícola dependerá de uma derrogação aplicável à situação específica. Por exemplo, se a transferência for necessária para executar um contrato celebrado a seu pedido ou quando faz um pagamento internacional.

9. Prazos de conservação dos dados pessoais

O tratamento dos dados pelo Grupo Crédito Agrícola manter-se-á enquanto se revelar necessário ou obrigatório para o cumprimento das finalidades acima indicadas.

Terminada a relação contratual, os dados pessoais, os tratamentos de dados pessoais e a respectiva conservação de dados manter-se-ão pelos prazos legais obrigatórios ou até que prescrevam, nos termos da lei, os direitos dela emergentes.

10. Os direitos dos titulares dos dados

Nos termos da lei aplicável, aos Clientes, enquanto titulares dos dados, assistem os seguintes direitos:

- direito de acesso: sempre que o solicitar, pode aceder aos seus dados pessoais, obter informações relacionadas com o tratamento dos seus dados e, ainda, obter uma cópia dos seus dados pessoais objecto de tratamento.
- direito de rectificação: sempre que considerar que os seus dados pessoais estão incompletos ou incorrectos, pode requerer a sua rectificação ou que os mesmos sejam completados.
- direito ao apagamento: sem prejuízo das obrigações legais e regulamentares que poderão limitar o exercício deste direito, pode solicitar 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; *(iii)* apresente oposição ao tratamento dos dados 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 sujeita o Grupo Crédito Agrícola; *(v)* os dados pessoais tenham sido tratados ilicitamente; ou *(vi)* os dados pessoais tenham sido recolhidos no contexto da oferta de serviços da sociedade de informação.

O direito ao apagamento não se aplica quando o tratamento seja necessário *(i)* para o exercício de liberdade de expressão e de informação; *(ii)* para o cumprimento de obrigação legal que exija o tratamento; *(iii)* por motivos de interesse público no domínio da saúde pública; *(iv)* para 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 objectivos desse tratamento; ou *(v)* para efeitos de declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial.

- direito à limitação do tratamento: pode requerer a limitação do tratamento dos seus dados pessoais nos seguintes casos: *(i)* se contestar a exactidão dos seus dados pessoais, durante um período de tempo que permita verificar a sua exactidão; *(ii)* se o tratamento for ilícito e se opuser ao apagamento dos dados, solicitando, em contrapartida, a limitação da sua utilização; *(iii)* se o Grupo Crédito Agrícola 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 *(iv)* se tiver apresentado oposição ao tratamento, até que se verifique que os interesses legítimos do Grupo Crédito Agrícola prevalecem sobre os seus.

- direito de portabilidade: quando o tratamento se basear no consentimento expresso ou na execução de um contrato e quando o tratamento em causa for realizado por meios automatizados, pode solicitar 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 Grupo Crédito Agrícola transmita esses dados a outro responsável pelo tratamento, desde que tal seja tecnicamente possível.
- direito de oposição: tem o direito de se opor ao tratamento dos seus dados pessoais nas seguintes situações: (i) quando o tratamento se basear no interesse legítimo do Grupo Crédito Agrícola; 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. Se se opuser ao tratamento, o Grupo Crédito Agrícola deixará 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* directo, incluindo a definição de perfis que esteja relacionada com esse marketing.
- direito de não ficar sujeito a decisões individuais exclusivamente automatizadas: no tratamento de dados que assente em processos automatizados, tem o direito de (i) obter intervenção e análise humana; (ii) manifestar o seu ponto de vista; e (iii) contestar a decisão tomada.
- direito a retirar o seu consentimento: nos casos em que o tratamento dos dados seja feito com base no seu consentimento, pode retirar o consentimento a qualquer momento. Neste caso, os seus dados pessoais deixarão de ser tratados, excepto se existir outro fundamento que justifique esse tratamento por parte do Grupo Crédito Agrícola.
- direito de apresentar reclamações junto da CNPD: tem direito a apresentar reclamações relativamente a matérias relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais junto da Comissão Nacional de Protecção de Dados.

11. Pontos de contacto para exercício de direitos e pedido de informações

Para exercício de qualquer dos seus direitos, bem como e sempre que tiver alguma dúvida acerca do tratamento dos seus dados, ou das informações que lhe foram prestadas, pode contactar a entidade responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais, através dos canais de comunicação habituais e nos seguintes:

- **Agência**: pode exercer os seus direitos dirigindo-se à agência do Crédito Agrícola que lhe esteja mais próxima;
- **E-mail**: pode exercer os seus direitos através de envio de mensagem de correio electrónico para o endereço protecaodedados@creditoagricola.pt.
- **Morada**: pode igualmente exercer os seus direitos através de carta para a sede da entidade responsável pelo tratamento de dados acima indicados ou para o seguinte endereço que é a sede

da Caixa Central, Rua Castilho 233-233-A 1099-004 Lisboa, que se encarregará de encaminhar para o responsável pelo tratamento respectivo;

- **Telefone:** pode igualmente contactar-nos telefonicamente para a Linha Directa 808 20 60 60 e a para a Linha Directa Internacional (00) 800 11 17 11 17.

12. Encarregado da Protecção de Dados do GCA

Cada uma das Entidades responsáveis individualmente ou me co-responsabilidade pelo tratamento de dados integrantes do GCA designou um único Encarregado de Protecção de Dados que é o Encarregado de Protecção de Dados do Grupo Crédito Agrícola.

Assim e no caso de questões relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais ou com o exercício dos seus direitos, pode também, querendo, contactar o Encarregado da Protecção de Dados do GCA, através dos seguintes canais:

- **E-mail:** dpo@creditoagricola.pt
- **Morada:** Rua Castilho, 233 – 233-A, 1099-004 Lisboa
Telefone: (+351)