



## Política de Privacidade

<b>Criado por</b>	Encarregado da Proteção de Dados - EPD		
<b>Aprovado por</b>	Administração		
<b>Base Legal</b>	Regulamento (EU) 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 (RGPD); Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do RGPD		
<b>Aplicável a</b>	Dados pessoais recolhidos e tratados pela Solicit enquanto gestora de créditos		
<b>Nível divulgação</b>	Confidencial <input type="checkbox"/>	Restrita <input type="checkbox"/>	Pública <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Meio divulgação</b>	Intranet <input checked="" type="checkbox"/>		Página Internet <input checked="" type="checkbox"/>

**Histórico das alterações**

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Criado por</b>	<b>Aprovado por</b>	<b>Descrição da alteração</b>
11/10/2024	1.0	COMP	ADM	Redação inicial do documento
13/11/2025	2.0	COMP	ADM	Revisão do documento

## Índice

<b>1. Enquadramento</b>	4
<b>2. Quem é a Solicit?</b>	4
<b>3. Entidade Responsável pelo tratamento dos dados</b>	4
<b>4. Princípios aplicáveis ao tratamento de dados</b>	4
<b>5. Categorias de dados pessoais</b>	5
<b>6. Fundamentos de Licitude e Finalidades do Tratamento</b>	5
<b>7. Decisões automatizadas e Perfis</b>	7
<b>8. Quem tem acesso aos dados pessoais?</b>	8
<b>9. Localização dos dados pessoais e transferência para países terceiros</b>	8
<b>10. Prazo de Conservação</b>	9
<b>11. Direitos do Titular dos Dados</b>	9
<b>12. Medidas de Segurança</b>	11
<b>13. Encarregado de Proteção de Dados (EPD)</b>	12
<b>14. Reclamações sobre o tratamento de dados</b>	12
<b>15. Alterações à Política de Privacidade</b>	12

## **1. Enquadramento**

A Política de Privacidade da Solicigest, Unipessoal Lda., doravante Solicit, rege-se pelos princípios de proteção de dados enunciados no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), Regulamento (EU) 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 e restante legislação nacional aplicável em matéria de privacidade e proteção de dados, em particular a Lei nº 58/2019 que assegura a execução na ordem jurídica nacional daquele Regulamento.

A Solicit compromete-se a adotar e manter as melhores práticas em matéria de segurança e proteção de dados pessoais, tendo em curso para o efeito, medidas capazes de acautelar a proteção dos dados que são disponibilizados por todos aqueles que de alguma forma se relacionam com a Solicit.

## **2. Quem é a Solicit?**

A Solicit é uma empresa que tem como principal atividade a gestão extrajudicial e judicial de créditos em incumprimento. No âmbito e em virtude da sua atividade, a Solicit, procede ao tratamento de dados pessoais, o qual poderá abranger dados dos seus Clientes e respetivos representantes, dados de devedores, bem como dados de outros titulares tratados pela Solicit a qualquer outro título, incluindo fornecedores e prestadores de serviços.

## **3. Entidade Responsável pelo tratamento dos dados**

No âmbito da gestão de créditos, a Solicit atua, regra geral, na qualidade de Subcontratante, efetuando o tratamento dos dados pessoais segundo as finalidades e pelos meios definidos pelos seus Clientes, que assumem a posição de Responsáveis pelo Tratamento. Nestas situações, a Solicit não define as finalidades nem os meios do tratamento, limitando-se a executar as operações estritamente necessárias para a prestação do serviço contratado, nos termos acordados com cada Cliente.

O Cliente da Solicit pode ser o credor original (instituições financeiras) ou uma entidade que adquiriu os créditos via cessão de créditos (sociedades adquirentes de créditos), passando esta entidade a assumir a posição de credor. No contexto de empresa contratada para a gestão dos créditos, à Solicit são transmitidos os dados pessoais ou a eles é dado acesso para que possa prestar os serviços de gestão de créditos em incumprimento, nas fases extrajudicial e judicial.

## **4. Princípios aplicáveis ao tratamento de dados**

O tratamento de dados pessoais na Solicit rege-se pelos princípios da licitude, lealdade e transparência; limitação das finalidades; exatidão; minimização dos dados; limitação da conservação; integridade, confidencialidade e responsabilidade.

## 5. Categorias de dados pessoais

A Solicit, no exercício da sua atividade trata as seguintes categorias de dados pessoais:

Categorias de dados pessoais	Exemplos
Dados de Identificação	Nome completo, data de nascimento, estado civil, número de documento de identificação ou passaporte, número de identificação fiscal.
Dados de contacto	Morada, contacto(s) telefónico(s), endereço eletrónico e histórico de contactos.
Dados Contratuais, Bancários e Financeiros	Informação geral e específica dos contratos, montante em dívida, taxas de juro, despesas e comissões. Planos de pagamento, histórico de pagamentos, incumprimentos prévios, dados bancários (quando necessários para processamento de pagamentos), provas de pagamento. Património financeiro, responsabilidades no sector financeiro e rendimento mensal.
Dados Judiciais	Informação constante de petições, requerimentos, processos executivos ou declarativos, bem como despachos e decisões judiciais. Abrangem ainda os dados e documentos partilhados por advogados, solicitadores, agentes de execução, entidades administrativas ou pelos Tribunais, no contexto do exercício de direitos ou cumprimento de deveres legais no âmbito de processos judiciais ou equiparados.
Dados Sensíveis*	Relativos à saúde Voz

\* Será sempre obtido o consentimento explícito, livre, específico, informado e inequívoco de acordo com os critérios estabelecidos para o efeito.

## 6. Fundamentos de Litude e Finalidades do Tratamento

A Solicit apenas trata os dados pessoais com base num fundamento legal que legitime esse tratamento. A Solicit pode tratar os dados pessoais com base num ou mais dos seguintes fundamentos:

- **Consentimento do titular dos dados**

Sempre que seja dado o consentimento prévio, expresso, através da ação inequívoca, informada, livre e para fins específicos, tais como:

- a) prova de informação/transações comerciais comunicadas por telefone, com gravação de chamadas;
- b) monitorização da qualidade de serviço, gravação de chamadas para avaliar a qualidade de serviço;
- c) gestão de reclamações, gravação de chamadas para processamento de reclamações recebidas;

- d) qualquer condição de saúde ou financeira que possa afetar a capacidade de pagamento, o que possibilitará adotar medidas ajustadas à condição atual, nomeadamente definir planos de pagamento em prestações ajustadas ou até recomendar aconselhamento gratuito junto de entidades especializadas.

Nestes casos, o titular terá o direito de recusar a prestação de consentimento e de retirar, a qualquer momento, o consentimento que tenha prestado.

- **Execução de um contrato no qual o titular dos dados é parte**

A Solicit realiza determinadas operações de tratamento de dados com a finalidade de garantir a correta identificação do titular do crédito, permitindo a interpelação adequada da contraparte no âmbito dos direitos invocados pelo Credor. O tratamento visa ainda otimizar os procedimentos internos e desenvolver soluções ajustadas às necessidades dos Credores, assegurando simultaneamente que tais procedimentos são proporcionais, adequados e conformes ao perfil e situação do titular dos dados, e sempre em estrita observância das boas práticas e das normas aplicáveis em matéria de proteção de dados.

- **Cumprimento de obrigações legais/jurídicas**

A Solicit, enquanto entidade que presta serviços de gestão de crédito, está sujeita a diversas obrigações legais, jurídicas e fiscais. As finalidades dos tratamentos de dados, no âmbito destas obrigações poderão ser, entre outras:

- a) Prevenção e combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, onde, em situações específicas, poderemos solicitar fotocópia do documento de identificação e demais informações que permitam cumprirmos com o dever de identificação e diligência, (por exemplo, pagamento em numerário efetuado no nosso escritório ou diretamente a um colaborador da Solicit);
- b) Tratamento de dados pessoais para efeitos de declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial, declarativo ou executivo;
- c) Conservação documental de acordo com a lei;
- d) Prestação de informação e resposta a pedidos de autoridades públicas.

- **Interesse legítimo**

A Solicit procede ao tratamento dos dados pessoais quando necessário à satisfação dos seus interesses legítimos ou dos interesses legítimos de terceiros, desde que não prevaleçam os direitos e liberdades fundamentais do titular dos dados. As finalidades do tratamento de dados, no âmbito destas obrigações poderão ser, entre outras:

- a) Segmentação dos portfólios com base, por exemplo, no valor dos montantes em incumprimento, antiguidade da dívida ou tipologia do incumprimento, por forma a definir estratégias e adequar as ações de cobrança, visando otimizar a eficácia da gestão de crédito;

- b) Gestão eficaz e eficiente das atividades de gestão de créditos na fase extrajudicial, incluindo o envio de notificações e comunicações, identificação e contacto de devedores, negociação e acompanhamento de planos de pagamento, recolha e atualização de dados e histórico da dívida;
  - c) Assegurar a eficácia do procedimento de gestão de reclamações e pedidos de informação, na prossecução dos objetivos de melhoria contínua dos serviços prestados pela Solicit;
  - d) Gestão administrativa e operacional ao nível da relação com clientes, fornecedores, parceiros e gestão de plataformas de CRM e de cobrança.
- **Exercício de direitos em processo judicial** (quando aplicável), (**Artigo 9º, n.º 2, alínea f) RGPD**)

Quando aplicável, a Solicit procede ao tratamento de dados pessoais, incluindo dados judiciais, quando tal seja necessário para a declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial, nos termos do artigo 9.º, n.º 2, alínea f) do RGPD. Este fundamento abrange as atividades de preparação, instrução, cooperação, acompanhamento e execução de processos judiciais declarativos ou executivos, ainda que a representação em juízo seja assegurada por advogados ou outros profissionais legalmente habilitados.

## 7. Decisões automatizadas e Perfis

A Solicit poderá adotar modelos automáticos para tomada de decisão, incluindo a definição de perfis, com vista às seguintes finalidades:

- a) Segmentação das carteiras de crédito: classificação das dívidas e dos devedores com base em critérios como o montante em incumprimento, antiguidade, histórico de pagamentos e nível de risco;
- b) Atribuição de pontuações internas (scoring): geração de indicadores ou pontuações que permitam avaliar o risco de incumprimento ou a probabilidade de recuperação, com vista à priorização das ações de gestão de crédito;
- c) Previsão de comportamentos de pagamento: análise automática de padrões de comportamento para estimar a probabilidade de contacto, resposta ou regularização voluntária;
- d) Seleção da estratégia de contacto mais adequada: determinação da forma, frequência e tipo de comunicação mais eficaz com cada devedor, com base em históricos e perfis semelhantes;
- e) Priorização de tarefas operacionais: apoio à ordenação e distribuição das atividades de gestão de crédito, otimização de fluxos internos e atribuição eficiente de recursos;
- f) Melhoria contínua dos processos: avaliação automática dos resultados das ações implementadas, com vista à otimização das metodologias de cobrança e à melhoria da eficácia global do serviço.

Estes tratamentos automatizados não envolvem decisões tomadas exclusivamente com base em algoritmos que produzam efeitos jurídicos nem afetem de forma significativa os titulares dos dados, nos termos do artigo 22.º do RGPD.

O titular dos dados tem direito de solicitar intervenção humana e contestar a decisão que venha a ser tomada.

## **8. Quem tem acesso aos dados pessoais?**

- **Acesso aos dados dentro da Solicit:**

Certos colaboradores da Solicit terão acesso aos dados pessoais. O acesso aos dados pessoais é restrito, sendo o mesmo concedido somente se necessário no desempenho das funções e para a prossecução das finalidades acima descritas. No entanto, todos os colaboradores da Solicit encontram-se vinculados por uma obrigação de confidencialidade.

- **Acesso aos dados pessoais por terceiros:**

A Solicit poderá partilhar dados pessoais sempre que tal seja necessário para a prestação dos serviços de gestão dos créditos, para cumprimento de obrigações legais ou para o exercício ou defesa de direitos:

- a) Profissionais forenses: A Solicit colabora com advogados mandatados pelos credores, podendo transmitir-lhes dados pessoais necessários à preparação, instrução e acompanhamento de processos extrajudiciais ou judiciais;
- b) Entidades judiciais: Poderá ser necessário transmitir dados pessoais aos tribunais competentes, através dos representantes legais habilitados, no âmbito de ações judiciais declarativas ou executivas;
- c) Credores: Poderá ser necessário comunicar dados pessoais aos credores – que são os Responsáveis pelo Tratamento – no âmbito da gestão do contrato do qual deriva a obrigação em incumprimento;
- d) Autoridades legais e regulatórias: Poderá ainda transmitir dados pessoais a autoridades de supervisão, entidades reguladoras e outras entidades públicas, sempre que tal seja exigido por lei ou necessário para o cumprimento de obrigações legais, nomeadamente em matéria de prevenção de branqueamento de capitais, cooperação judiciária ou fiscalização.

## **9. Localização dos dados pessoais e transferência para países terceiros**

A Solicit é uma empresa portuguesa a operar em Portugal. A informação recolhida não será transferida para países fora da União Europeia (UE). Os dados pessoais são guardados pela Solicit nos servidores contratados na *Cloud Azure, da Microsoft*, localizados na União Europeia. A Solicit guarda os dados pessoais durante o tempo necessário à prossecução das finalidades para as quais foram recolhidos.



Para obter mais informações sobre onde e durante quanto tempo é que os dados são guardados e sobre os direitos de acesso e apagamento dos mesmos deverão contactar o Encarregado de Proteção de Dados (EPD). Os contactos do EPD da Solicit são os contantes do capítulo 13 da presente Política.

## **10. Prazo de Conservação**

A Solicit conservará os dados pessoais apenas pelo período necessário para cumprir as finalidades que justificaram a sua recolha. Isto inclui o tempo em que subsista o interesse legítimo que fundamentou a sua recolha, nomeadamente até à cessação do contrato celebrado ou o fim do prazo de prescrição das obrigações dele decorrentes. Os dados poderão ainda ser mantidos para efeitos de declaração, exercício ou defesa de direitos em processos judiciais.

Também poderá conservar os dados pessoais durante um período definido por lei (máximo de 7 anos), relacionado com a prevenção e combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, bem como para prevenção e combate de outras atividades criminosas, resposta a pedidos de informação de autoridades públicas e eventuais auditorias.

A Solicit poderá ainda conservar os dados pessoais para efeitos contabilísticos e para o cumprimento de obrigações fiscais relacionadas (máximo de 10 anos).

No que diz respeito aos backups, eliminam-se os dados pessoais de acordo com a política de backup.

Se o tratamento for baseado no consentimento do titular dos dados, por exemplo registo de chamadas, conservam-se os dados até que seja retirado o consentimento ou caso a finalidade do tratamento deixe de existir.

## **11. Direitos do Titular dos Dados**

### DIREITO DE ACESSO

O titular de dados pode solicitar acesso à informação, quais as finalidades do tratamento, quais os prazos de conservação, entre outros.

### DIREITO DE RETIFICAÇÃO

O titular dos dados tem o direito de solicitar a retificação dos dados pessoais inexatos ou incompletos.

### DIREITO DE OPOSIÇÃO

O titular dos dados tem o direito de se opor ao tratamento dos seus dados pessoais com base no interesse legítimo da Solicit, desde que não se verifiquem razões imperiosas ou legítimas

que prevaleçam sobre os seus interesses, direitos e liberdades, ou para defesa de um direito num processo judicial.

### DIREITO AO APAGAMENTO ("DIREITO A SER ESQUECIDO")

O titular dos dados tem o direito de pedir o apagamento dos seus dados pessoais, desde que não se verifiquem fundamentos válidos para a sua conservação, como por exemplo casos em que a Solicit esteja obrigada a conservar os dados para cumprimento de uma obrigação legal ou porque se encontra em curso um processo judicial.

### DIREITO À LIMITAÇÃO

O titular dos dados tem o direito de pedir a limitação de um tratamento de dados sob a forma de:

- a) suspensão do tratamento ou
- b) limitação do âmbito do tratamento a certas categorias de dados ou finalidades de tratamento.

Terá direito à limitação quando, por exemplo:

- a) contestar a exatidão dos dados pessoais e durante um período que permite à Solicit atestar a sua exatidão;
- b) se opuser ao tratamento de dados pessoais realizado pela Solicit, durante o período em que a Solicit está a avaliar o pedido e confirmar se lhe assiste razão.

### DIREITO DE PORTABILIDADE

O titular dos dados tem o direito de pedir a disponibilização dos dados pessoais por si facultados, em formato estruturado de uso corrente e leitura automática, de modo que possam ser transmitidos a outro responsável pelo tratamento por si indicado.

### DIREITO RELATIVO À TOMADA DE DECISÕES INDIVIDUAIS AUTOMATIZADAS

O titular de dados pessoais, tem o direito de não ficar sujeito a decisões tomadas exclusivamente com base em tratamento automatizado que produzam efeitos jurídicos na sua esfera ou que o afetem de forma significativa, nos termos do artigo 22.º do RGPD.

A Solicit não toma decisões exclusivamente automatizadas que produzam tais efeitos.

A Solicit poderá recorrer a tratamento automatizado e definição de perfis com o objetivo de apoiar a segmentação das carteiras, otimizar estratégias de contacto e melhorar a eficiência e qualidade do serviço prestado. Este tratamento não produz efeitos jurídicos inovadores, nem afeta significativamente os titulares dos dados.

O titular dos dados pode, a qualquer momento, solicitar informações adicionais sobre a lógica envolvida no tratamento, bem como exercer os seus direitos de oposição ou de obter intervenção humana.

### DIREITO DE RETIRAR O CONSENTIMENTO

O tratamento de dados pessoais realizado pela Solicit no âmbito da sua atividade não se fundamenta, por via de regra, no consentimento do titular dos dados. Pontualmente, e para tratamentos específicos, poderemos solicitar o consentimento ao titular dos dados. Nestas situações, o titular dos dados poderá a qualquer momento retirar o seu consentimento, não sendo possível tratar os dados, que deverão ser eliminados, a menos que exista outro fundamento jurídico para o respetivo tratamento, nomeadamente cumprimento de uma obrigação jurídica ou quando são necessários por motivo de interesses legítimos do responsável pelo tratamento ou por terceiros.

#### **No exercício dos seus direitos:**

A Solicit assegura a existência de meios que permitam ao titular exercer os direitos em relação ao tratamento dos seus dados pessoais, ao abrigo da legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais.

Os pedidos chegarão ao conhecimento do Responsável pelo Tratamento ou aos terceiros aos quais a Solicit possa ter comunicado ou transmitido os seus dados pessoais.

Para exercer esses direitos, o titular dos dados deve contactar por escrito o Encarregado da Proteção de Dados da Solicit através dos contactos indicados no capítulo 13, da presente Política.

Antes de dar resposta ao pedido elaborado pelo titular dos dados, e sempre que se afigure necessário, poderá ser solicitada uma prova de identidade ao titular. O exercício de direitos é gratuito, exceto quando ocorram pedidos excessivos ou infundados, reservando a Solicit o direito de aplicar uma taxa razoável tendo em consideração os custos administrativos.

O prazo de resposta é de 30 dias, prorrogável nos termos do RGPD.

## **12. Medidas de Segurança**

Os dados pessoais serão conservados de forma segura, de acordo com os critérios previstos na legislação aplicável em matéria de segurança e proteção de dados. A Solicit garante adequados níveis de segurança e de proteção dos dados pessoais por si tratados. Para o efeito, adota diversas medidas de segurança de carácter técnico e organizativo, de forma a proteger os dados pessoais contra a sua destruição, perda, difusão, alteração, tratamento ou acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de tratamento accidental ou ilícito, nos termos da legislação em vigor.

### **13. Encarregado de Proteção de Dados (EPD)**

O Encarregado da Proteção de Dados nomeado pela Solicit pode ser contactado, por escrito, através dos seguintes endereços:

- Rua Ciríaco Cardoso, n.º 265, loja G, 4150-213 Porto
- E-mail: [dpo@solicit.pt](mailto:dpo@solicit.pt)

### **14. Reclamações sobre o tratamento de dados**

O titular dos dados pode apresentar uma reclamação sobre a forma como os seus dados pessoais são tratados entrando em contacto com o Encarregado da Proteção de Dados (EPD). Pode também, encaminhar as questões para a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd):

- 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)

Caso tenha alguma outra questão sobre a forma como a Solicit trata os dados pessoais, o titular dos dados pode entrar em contacto com a Solicit através do Encarregado da Proteção de Dados. Os pedidos serão analisados com o maior cuidado e brevidade possíveis.

### **15. Alterações à Política de Privacidade**

A Solicit poderá vir a atualizar ou proceder a reajustamentos da presente Política de Privacidade para refletir alterações legais, tecnológicas ou operacionais, sempre no respeito pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e demais legislação aplicável. A versão mais recente da Política estará sempre disponível no sítio da internet da Solicit, [www.solicit.pt](http://www.solicit.pt).