

CONDIÇÕES GERAIS E PARTICULARES DO SERVIÇO DE COACH

1. Objeto

As presentes Condições Gerais (doravante, as «Condições») regulam a prestação de serviço de *Coach* proposto pela YOUNITED S.A - Sucursal em Portugal.

YOUNITED S.A. – Sucursal em Portugal, com designação comercial YOUNITED CREDIT, NIPC 980779359, com sede na Av. Duque de Loulé, 12 –1050-093 Lisboa, com código IF 3574 emitido pelo Banco de Portugal, inscrita na ORIAS como mediadora de seguros na qualidade de agente de seguros nos ramos vida e não vida sob o número 11061269, registada na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões para o exercício da atividade de mediação de seguros, com o número de reporte 924050235.

O Utilizador deve ler com especial atenção estas Condições e determinar, livre e voluntariamente, se deseja contratar este serviço.

2. Serviço Coach

O *Serviço Coach* (doravante, «serviço Coach» ou «Coach») consiste em fornecer um acompanhamento personalizado ao Utilizador para otimizar as suas decisões de importância financeira, de acordo com os seus rendimentos, poupanças e perfil de investimento.

O serviço Coach pode facilitar ao Utilizador uma compreensão clara e ordenada da sua situação económica para o ajudar a gerir os seus rendimentos e despesas de forma mais eficiente.

Além disso, o serviço Coach pode fornecer ao Utilizador informações sobre outros produtos e serviços, próprios ou de terceiros, semelhantes ou complementares aos que tem contratados e que sejam mais eficientes, bem como aqueles outros em que o Utilizador possa estar interessado em contratar, uma vez que adaptam-se melhor à sua situação financeira e perfil comportamental.

O serviço Coach constitui uma unidade e a YOUNITED não pode prestá-lo de forma diferenciada, evitando ou selecionando apenas algumas das funcionalidades que o compõem. O Utilizador só pode contratá-lo como um todo, sem a opção de contratar de forma independente ou de se opor às diferentes funcionalidades do mesmo.

O serviço é prestado através dos conteúdos personalizados da aplicação da YOUNITED, bem como através de mensagens personalizadas dirigidas ao Utilizador através de notificações push, e-mail, SMS, Whatsapp ou outros canais físicos ou digitais, utilizando os dados de contacto fornecidos pelo Utilizador, bem como ainda através de mensagens

promocionais inseridas pela Younited nas páginas web aderentes à rede de publicidade personalizada em que a Younited participa.

O serviço Coach é oferecido exclusivamente através da Internet e pode ser acedido através de equipamentos informáticos (PC, Mac, Linux, etc.), dispositivos móveis (telemóveis, tablets, smartwatches, etc.) e/ou qualquer outro canal telemático que a tecnologia permita em cada momento e que a Younited coloque à disposição do Utilizador.

As funcionalidades do serviço Coach serão as mesmas independentemente do dispositivo utilizado, seja um equipamento informático ou um dispositivo móvel, embora algumas funções possam não estar totalmente operacionais por motivos técnicos.

O serviço Coach ainda está em desenvolvimento, pelo que as funcionalidades que o integram irão evoluir ao longo do tempo, para aperfeiçoar e melhorar a experiência do Utilizador.

A Younited poderá suspender temporária ou permanentemente o envio de conteúdos personalizados fornecidos através do serviço Coach quando considerar necessário por motivos de segurança.

Para prestar o serviço Coach, a Younited recolhe, conserva e ordena as informações fornecidas pelo Utilizador sobre as suas contas e os produtos financeiros que o Utilizador tenha associado ao serviço Coach.

As funcionalidades atuais do serviço Coach são as seguintes:

i. Informações sobre contas

Os movimentos das contas bancárias que tiverem associados ao serviço Coach permitirão à Younited conhecer o seu perfil para oferecer o resto das funcionalidades deste serviço.

ii. Criação e atualização do perfil do Utilizador

A Younited criará um perfil do Utilizador com base nas características, tendências e particularidades derivadas dos dados recolhidos durante o processo de registo do Utilizador.

iii. Sugestões personalizadas

O Utilizador receberá informações relativas a bens e produtos, complementares e alternativos aos que tem contratados, sejam próprios ou de terceiros, que melhor se adaptem à sua situação económica ou que incluam alguma vantagem, mesmo exclusiva para os utilizadores do serviço Coach, de forma que o Utilizador terá um companheiro de viagem que lhe lembrará a importância de priorizar as decisões que o ajudam a melhorar a gestão da sua economia. Estas sugestões incluirão, quando apropriado, a análise das consequências económicas decorrentes dos movimentos registados nas contas, com a indicação de conselhos ou sugestões alternativas.

Estas comunicações serão feitas com base em decisões automatizadas tomadas em função do perfil do Utilizador e dos dados por ele fornecidos.

3. Dados pessoais para o serviço Coach

O serviço Coach baseia-se na análise das informações pessoais fornecidas pelo Utilizador. Portanto, quanto mais informações o Utilizador fornecer, melhor será a qualidade das funcionalidades do serviço Coach.

Para prestar o serviço Coach, a Younited deve recolher os seguintes dados:

i. O registo de movimentos

O registo de movimentos é composto pelo identificador do Utilizador, bem como por informações detalhadas sobre os saldos, movimentos e posições das contas abertas em instituições financeiras e outros fornecedores, tanto financeiros como não financeiros, que o Utilizador tenha associado ao serviço Coach.

A Younited precisa que o Utilizador lhe forneça as informações em formato eletrónico para poder elaborar o registo de movimentos. Isso pode ser feito fornecendo os acessos ou permissões necessárias para aceder às informações nos locais onde estão armazenadas.

Ao fornecer os seus acessos ou permissões necessárias, o Utilizador encarrega a Younited de prestar o serviço de agregação de informações sobre contas, para que a Younited lhe forneça informações sobre aquelas que detenha a titularidade. Para tal, a Younited acederá aos sistemas das entidades que as gerem e obterá as informações necessárias em nome do Utilizador.

Atualmente, a Younited está a trabalhar para conseguir uma atualização constante dos dados.

ii. O espaço pessoal do Utilizador

O espaço pessoal do Utilizador é composto pelo registo de movimentos e pelos dados pessoais fornecidos ao Coach pelo Utilizador no momento da subscrição do serviço.

Neste sentido, o conceito de «espaço pessoal» refere-se ao conjunto de dados pessoais do utilizador que recolhemos e gerimos. No entanto, isso não significa que o Utilizador disponha de uma área pessoal acessível onde possa consultar diretamente esses dados.

4. Inscrição no Serviço Coach

Para contratar e aceder ao serviço Coach, é necessário que o Utilizador seja maior de idade, aceite sem reservas as presentes Condições após a sua leitura e se comprometa a fazer uma utilização diligente do site e do serviço Coach, de acordo com as disposições das presentes Condições e da regulamentação aplicável.

Durante o processo de registo no serviço Coach, será solicitado ao Utilizador que forneça os dados pessoais necessários para lhe prestar os seus serviços, uma vez que o serviço Coach se baseia na análise das informações pessoais fornecidas pelo Utilizador.

O Utilizador poderá registar-se no serviço Coach durante o processo de solicitação de um dos nossos empréstimos. Após a solicitação, o Serviço Coach será ativado automaticamente.

Para se registar no serviço, será solicitado ao Utilizador que forneça uma série de dados pessoais que servirão para avaliar a sua situação financeira, a fim de determinar a aprovação do empréstimo.

Em qualquer caso, a não concessão do empréstimo não impedirá o registo do Utilizador no serviço Coach e a possibilidade de beneficiar das suas funcionalidades.

5. Direito de Desistência

O serviço Coach permanecerá ativo enquanto o Utilizador mantiver a sua subscrição ativa. O Utilizador pode cancelar a sua subscrição a qualquer momento através do site ou da aplicação da Younited, bem como enviando uma comunicação para o endereço: dpo@younited-credit.pt

Nesse caso, serão eliminados, por um lado, o indicador da identidade do Utilizador em relação ao registo de movimentos, de forma que ficará anonimizado de forma irrecuperável, bem como as informações que compõem o chamado espaço pessoal do Utilizador.

Os dados que compõem o chamado espaço pessoal do Utilizador não poderão ser recuperados posteriormente.

6. Deveres, obrigações e responsabilidades das partes

- i. O Utilizador é obrigado a utilizar o Serviço de forma adequada.
- ii. Se o Utilizador detectar alguma anomalia no funcionamento do Coach, deverá entrar em contacto com a Younited, através do serviço de Apoio ao Cliente. A Younited fará todos os possíveis para resolver a situação o mais rapidamente possível.
- iii. A Younited não se responsabiliza por possíveis incumprimentos das presentes Condições quando estes se devam a causas alheias ao seu controlo, sejam elas técnicas, de segurança ou de outra natureza, nem por qualquer perda, dano ou sanção que possa sofrer neste tipo de incumprimento.
- iv. Além disso, a Younited não será responsável pelos conteúdos fornecidos pelos Utilizadores através das ferramentas de redes sociais, nem pelas entidades

agregadas, nem pelas sugestões ou orientações que a Younited proponha, nem pelos danos ou prejuízos decorrentes da utilização do Serviço por parte do Utilizador.

- v. Da mesma forma, a Younited não se responsabiliza pela inexatidão ou desatualização dos dados das contas agregadas ou pelas dificuldades que possam surgir durante a sua obtenção junto das entidades gestoras das contas agregadas.

7. Proteção de Dados

i. Responsável pelo Tratamento

O responsável pelo tratamento dos dados dos utilizadores do Coach é a Younited, S.A., Sucursal em Portugal, com sede na Av. Duque de Loulé, 12 –1050-093 Lisboa.

ii. Delegado de Proteção de Dados

A Younited dispõe de um Delegado de Proteção de Dados (DPO) responsável pela supervisão do cumprimento da proteção de dados.

Em caso de dúvida sobre o tratamento dos seus dados, pode entrar em contacto com o DPO da Younited através do seguinte endereço: dpo@younited-credit.pt

iii. Categoria de Dados

O responsável pelo tratamento tratará todos os dados pessoais que constituem tanto o registo de movimentos como o espaço pessoal do Utilizador, de acordo com o ponto 4 «*Dados pessoais para o serviço Coach*».

iv. Legitimidade e finalidade do tratamento

Relação contratual

- Os dados pessoais fornecidos pelo Utilizador serão comunicados a empresas terceiras com a finalidade de lhes oferecer um serviço adequado à sua situação financeira.

Pode consultar a lista completa dos nossos parceiros no seguinte [link](#).

- A Younited poderá enviar mensagens personalizadas ao Utilizador através de notificações push, e-mail, SMS, Whatsapp ou outros canais físicos ou digitais com as seguintes finalidades:
 - o Oferecer empréstimos adicionais quando o Utilizador já tiver um contratado.
 - o Convidar o Utilizador a retomar e concluir o processo («funnel») se o tiver abandonado antes de o concluir.
 - o Propor novas ofertas a utilizadores pré-aceites que não tenham concluído o funil.
 - o Facilitar informações sobre seguros de proteção de pagamentos associados ao empréstimo.
- Os dados pessoais do Utilizador serão utilizados para prestar o serviço de Coach de acordo com a situação financeira do Utilizador, podendo personalizar as sugestões e ofertas de produtos e serviços alternativos e complementares através da elaboração de perfis.

A elaboração desses perfis é feita de acordo com os seguintes parâmetros:

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Dados de comportamento (cliques em produtos, navegação na web, interesse por produtos, cumprimento de contratos); dados relativos à localização (endereço IP, localização geográfica); características e pessoais (idade, sexo, estado civil); dados económicos e financeiros (rendimentos, rendas, investimentos, créditos, seguros, dados da agregação bancária, etc.), dados de contacto (nome, apelidos, e-mail, morada e telefone, etc.), dados profissionais (profissão, tipo de contrato, etc.) |
|---|

2. Os dados pessoais acima indicados são pertinentes para oferecer recomendações sobre produtos e serviços de acordo com a situação de cada Utilizador. Os dados comportamentais permitem identificar os produtos mais relevantes e adequados para cada utilizador; a localização facilita a personalização de ofertas disponíveis apenas em determinadas localidades; as características pessoais ajudam a definir promoções alinhadas com o perfil individual; os dados financeiros e económicos permitem detetar oportunidades de poupança; os dados de contacto possibilitam a comunicação direta dessas ofertas e as informações profissionais contribuem para selecionar as opções que melhor se adequam ao perfil profissional do Utilizador.
3. Através dos dados pessoais, é configurado o perfil do Utilizador que acumula informações relativas às suas tendências de comportamento. Através de técnicas de ciência de dados, são elaborados perfis de clientes considerando as categorias mencionadas anteriormente, com o objetivo de identificar aqueles que são mais afins aos produtos e ofertas disponíveis
4. Através da comparação do perfil anonimizado do Utilizador com os dos restantes utilizadores, a Younited extrai padrões de comportamento que refletem a tendência para uma determinada resposta face a cada situação. Como resultado desse tipo de análise, é possível obter uma visão mais detalhada sobre a dinâmica do mercado, identificar padrões coletivos de comportamento, antecipar tendências de consumo e, conseqüentemente, otimizar ofertas, serviços e estratégias comerciais para se alinhar melhor às necessidades e preferências dos diferentes perfis de utilizadores.
5. Através da comparação do perfil do Utilizador com os padrões de comportamento correspondentes, são aplicados sistemas automáticos para a tomada de decisões automatizadas, a fim de oferecer um serviço personalizado, permitindo ao Utilizador aceder a ofertas que, de outra forma, não teria encontrado. Isto resulta numa melhor prestação do serviço Coach. Graças a esta análise, é possível identificar oportunidades de melhoria específicas e recomendar produtos adequados que contribuam para otimizar a situação financeira do Utilizador, proporcionando-lhe assim um apoio mais eficaz e personalizado.

Interesse legítimo

- A Younited, na qualidade de responsável pelo tratamento, tem um interesse legítimo em anonimizar os dados do registo de movimentos e do espaço pessoal do Utilizador através da eliminação do identificador do Utilizador e de quaisquer dados pessoais de carácter identificativo, com a finalidade de extrair padrões de comportamento através da comparação dos dados anonimizados relativos ao

Utilizador com os de outros utilizadores, bem como elaborar relatórios estatísticos que servirão para melhorar a qualidade dos seus serviços, os quais também poderão ser cedidos a terceiros para o exercício da sua atividade.

- Dado que a anonimização dos dados pessoais é irreversível e tem como única finalidade a extração de informações meramente estatísticas, não são prejudicados os direitos e liberdades dos Utilizadores, na medida em que existe um equilíbrio entre os interesses das partes.

Cumprimento de obrigações legais

- Os dados pessoais serão também utilizados para o cumprimento da obrigação legal de colaborar com as autoridades, entre outras, judiciais, fiscais e de prevenção do branqueamento de capitais.

v. Comunicação de dados pessoais

De um modo geral, os seus dados podem ser comunicados a autoridades e organismos públicos para o cumprimento de uma obrigação legal exigida, bem como a prestadores de serviços e terceiros necessários para a gestão e execução das relações decorrentes da contratação.

Os responsáveis pelo tratamento que colaboram com a Younited na prestação do serviço Coach podem ser consultados no seguinte [link](#).

De um modo geral, os dados pessoais dos Utilizadores não serão objeto de transferências internacionais de dados. Caso algum dos fornecedores da Younited esteja localizado fora do Espaço Económico Europeu («EEE»), a Younited celebrará os acordos contratuais correspondentes para garantir a implementação de medidas de segurança adequadas para assegurar que os dados pessoais dos Utilizadores sejam tratados com um nível de proteção adequado e comparável ao exigido no EEE.

vi. Conservação dos dados pessoais

- A Younited conservará os dados pessoais do Utilizador enquanto este mantiver ativa a sua subscrição do Serviço Coach.
- Se o Utilizador rescindir o contrato de Serviço Coach, a Younited manterá os dados pessoais bloqueados durante o prazo de prescrição das obrigações legais.

Após esses prazos, a Younited eliminará os dados do Utilizador.

vii. Direitos de proteção de dados.

O Utilizador pode exercer os seus direitos de acesso, retificação, supressão, oposição, limitação e portabilidade dos seus dados enviando uma comunicação para o endereço

postal: Av. Duque de Loulé, 12 –1050-093 Lisboa; ou por e-mail para o endereço: dpo@younited-credit.pt.

Em qualquer caso, se o Utilizador não estiver de acordo com o tratamento dos seus dados, pode apresentar uma reclamação à Agência Espanhola de Proteção de Dados (www.aepd.es).

viii. Segurança

A Younited utiliza medidas técnicas e organizativas adequadas, com o objetivo de proteger as suas informações pessoais e a sua privacidade, e revê essas medidas periodicamente. A Younited protege as suas informações através da utilização de uma combinação de controlos de segurança físicos, informáticos e lógicos, incluindo controlos de acesso que restringem e administram a forma como as informações e os dados pessoais dos utilizadores são processados, administrados e geridos. A Younited também garante que os seus funcionários estejam devidamente formados para proteger as informações pessoais dos utilizadores.

De acordo com a garantia de segurança e confidencialidade da Younited, o responsável está especialmente interessado em oferecer-lhe o mais alto nível de segurança e proteger a confidencialidade das suas informações pessoais.

8. Cookies operacionais

Para o funcionamento do nosso site, precisamos utilizar cookies funcionais. Esses cookies são utilizados exclusivamente com a finalidade de permitir o funcionamento do site e da aplicação e prestar o Serviço. Sem eles, nem o site nem a aplicação funcionariam. Por isso, se o Utilizador não deseja a instalação desses cookies, não deve subscrever o serviço Coach.

Ao visitar o site da Younited pela primeira vez, foram-lhe fornecidas informações sobre os restantes cookies e solicitado o seu consentimento para a sua instalação. Se precisar de mais informações sobre cookies, consulte a nossa Política de Cookies.

9. Propriedade intelectual e industrial

Todos os procedimentos, funcionalidades, software, marcas ou sinais distintivos, imagens, fotografias, gráficos, ficheiros de texto, áudio, vídeo e outros conteúdos do serviço Coach e do site da Younited em geral estão protegidos pelas leis de propriedade intelectual e industrial; não podendo ser objeto de reutilização ou aproveitamento por parte do Utilizador ou de terceiros, nem é permitida a sua modificação, cópia, alteração, reprodução, adaptação ou tradução, sem a autorização expressa dos respetivos e legítimos proprietários desses conteúdos.

Em nenhum caso, a disponibilização desses conteúdos aos Utilizadores implicará a cessão da sua titularidade ou de qualquer direito de utilização ou exploração a favor do Utilizador, diferente da utilização que implica a utilização legítima e de acordo com a natureza dos Serviços.

Nesse sentido, o Utilizador compromete-se a respeitar os direitos de propriedade intelectual e industrial da Younited e/ou de terceiros.

10. Modificação das Condições

A Younited poderá modificar total ou parcialmente as presentes Condições, mediante comunicação prévia ao Utilizador das novas Condições.

As novas Condições serão consideradas aceites pelo Utilizador se, após um mês a contar da comunicação da alteração, o Utilizador não tiver cancelado a sua inscrição no Serviço.

Se qualquer das cláusulas das presentes Condições for declarada, total ou parcialmente, nula ou ineficaz, todas as demais permanecerão em vigor e a anulada será considerada como não tendo sido incluída.

11. Legislação aplicável

A interpretação e execução do presente contrato são regidas pela legislação portuguesa.

As partes submetem-se, para a resolução de conflitos e com renúncia a qualquer outro foro, aos tribunais do domicílio do Utilizador.