

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

generali.pt



Índice

1. Introdução	3
2. Definições	4
3. Responsáveis pelo tratamento	5
4. Princípios de tratamento dos dados pessoais	6
5. Finalidades e fundamentos para o tratamento dos dados	7
6. Razões para a recolha obrigatória.....	8
7. Comunicação dos dados.....	8
8. Direitos dos titulares dos dados pessoais.....	9
9. Direito de oposição.....	10
10. Prazos de Conservação.....	10
11. Decisões automatizadas e criação de perfis	11
12. Tratamento de dados de saúde.....	11
13. Gravação de chamadas.....	12
14. Segurança dos dados pessoais	12
15. Utilização de cookies.....	12
16. Direito de reclamação.....	13
17. Vigência e revisão da Política	13

1. Introdução

O cumprimento da legislação sobre proteção de dados pessoais e o respeito pelos direitos de que os Clientes e outros interessados são titulares, em particular nesta matéria de dados pessoais, constitui uma prioridade para a GENERALI – Companhia de Seguros S.A. e para a GENERALI VIDA – Companhia de Seguros S.A. (A GENERALI PORTUGAL).

Também outros titulares de dados pessoais que mantenham uma relação com a GENERALI PORTUGAL, como Colaboradores ou Fornecedores, ou outras pessoas com quem, ainda que ocasionalmente, a GENERALI PORTUGAL possa interagir ocasionalmente (visitantes do seu sítio de internet institucional, destinatários de campanhas promocionais), devem esperar da GENERALI PORTUGAL um elevado nível de proteção e respeito pelos seus direitos quanto a dados pessoais.

Por esse motivo a GENERALI PORTUGAL adotou um conjunto de medidas técnicas e organizativas cujo objetivo é garantir um elevado grau de proteção e respeito pela legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais.

A presente **Política de Tratamento de Dados Pessoais**, doravante “a Política”, integra-se nesse esforço, aplicando-se genericamente ao tratamento de dados pessoais dos seus Clientes e de outros interessados igualmente titulares de dados com quem a GENERALI PORTUGAL mantenha relações no âmbito da sua atividade. A Política destina-se a prestar informação sobre como a GENERALI PORTUGAL procede ao tratamento de dados pessoais e sobre quais os direitos que os titulares dos dados possuem relativamente a esse mesmo tratamento. Tudo isto de acordo com a legislação aplicável à proteção de dados, nomeadamente o **Regulamento Geral de Proteção de Dados** (*Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016*).

O carácter geral desta Política não impede que a mesma possa ser completada ou afastada por outros instrumentos de regulação ou de informação que, por serem específicos de tratamentos realizados em determinado contexto, ou no âmbito de certo tipo de tratamento de dados pessoais, à mesma se sobreporão.

Por uma razão de melhor compreensão da Política, apresenta-se um pequeno capítulo com definições, onde se aclaram determinados conceitos usados ao longo do seu texto.

2. Definições

Termo	Definição
DADOS PESSOAIS	Informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável («titular dos dados»); é considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, em especial por referência a um identificador, como por exemplo um nome, um número de identificação, dados de localização, identificadores por via eletrónica ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa singular.
TRATAMENTO	Uma operação ou um conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais ou sobre conjuntos de dados pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, o apagamento ou a destruição.
RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO	A pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, a agência ou outro organismo que, individualmente ou em conjunto com outras, determina as finalidades e os meios de tratamento de dados pessoais; sempre que as finalidades e os meios desse tratamento sejam determinados pelo direito da União ou de um Estado-Membro, a responsável pelo tratamento ou os critérios específicos aplicáveis à sua nomeação podem ser previstos pelo direito da União ou de um Estado-Membro.
SUBCONTRATANTE	Uma pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, agência ou outro organismo que trate os dados pessoais por conta do responsável pelo tratamento destes.
CONSENTIMENTO	Uma manifestação de vontade, livre, informada e explícita, pela qual o titular dos dados aceita, mediante declaração ou ato positivo inequívoco, que os dados pessoais que lhe dizem respeito sejam objeto de tratamento;
CATEGORIAS ESPECIAIS DE DADOS	Dados pessoais que revelem a origem racial ou étnica, as opiniões políticas, as convicções religiosas ou filosóficas, ou a filiação sindical, bem como dados genéticos, dados biométricos, dados relativos à saúde ou dados relativos à vida sexual ou orientação sexual de uma pessoa.
DADOS RELATIVOS A SAÚDE	Dados pessoais relacionados com a saúde física ou mental de uma pessoa singular, incluindo a prestação de serviços de saúde, que revelem informações sobre o seu estado de saúde.

3. Responsáveis pelo tratamento

Consoante a Companhia de Seguros com quem estabelece a sua relação contratual, assim será essa a responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais.

Seguem abaixo os dados de contacto de cada uma das Companhias de Seguros da GENERALI PORTUGAL:

GENERALI - COMPANHIA DE SEGUROS S.A.

Rua Duque de Palmela nº 11, 1269-270 LISBOA

Telefone (+351) 213 112 800

E-mail: general@general.pt

GENERALI VIDA – COMPANHIA DE SEGUROS S.A.

Rua Duque de Palmela nº 11, 1269-270 LISBOA

Telefone (+351) 213 112 800

E-mail : generalivida@general.pt

Se lhe surgir alguma dúvida sobre o tratamento dos seus dados pessoais ou se quiser exercer algum dos direitos que a Lei lhe confere em matéria de proteção dos seus dados pessoais, entre em contacto, por escrito, com o nosso **Encarregado de Proteção de Dados** pelos seguintes dados de contacto:

Rua Duque de Palmela nº 11, 1269-270 LISBOA

E-mail: protecaodados.DPO@general.pt

4. Princípios de tratamento dos dados pessoais

No tratamento dos seus dados pessoais cada Companhia de Seguros da GENERALI PORTUGAL seguirá escrupulosamente o cumprimento da legislação aplicável, seja ela comunitária ou nacional, ou mesmo específica do setor segurador.

Dentre as obrigações que decorrem dessa legislação aplicável, salientam-se os seguintes princípios básicos, que estão sempre subjacentes a qualquer atividade de tratamento de dados pessoais:

- Princípio do tratamento dos dados de forma **lícita, leal e transparente**;
- Princípio da **limitação das finalidades**: os dados devem ser recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, não podendo ser tratados de forma incompatível com essas mesmas finalidades;
- Princípio da **minimização dos dados**: os dados têm que ser adequados, pertinentes e limitados ao que é necessário relativamente às finalidades para as quais são tratados;
- Princípio da **exatidão**: os dados têm que ser exatos e atualizados sempre que necessário, devendo ser adotadas as medidas adequadas para que os dados inexatos, tendo em conta as finalidades para que são tratados, sejam apagados ou retificados sem demora;
- Princípio da **limitação da conservação**: os dados devem ser conservados de uma forma que permita a identificação dos seus titulares apenas durante o período necessário para as finalidades para as quais são tratados;
- Princípios da **integridade e confidencialidade**: os dados devem ser tratados de uma forma que garanta a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação acidental, adotando as medidas técnicas ou organizativas adequadas.

5. Finalidades e fundamentos para o tratamento dos dados

A GENERALI PORTUGAL procede ao tratamento de dados pessoais com **finalidades** diversas e cada uma com o seu **fundamento jurídico**:

FINALIDADES DE TRATAMENTO	FUNDAMENTOS JURÍDICOS (condições de licitude)
AVALIAÇÃO DE RISCO E COTAÇÃO	Diligências pré-contratuais;
CELEBRAÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL	Execução contratual;
GESTÃO (E LIQUIDAÇÃO) DE SINISTROS	Execução contratual;
GESTÃO ESTATÍSTICA E ATUARIAL	Interesse legítimo do responsável pelo tratamento em apuramento de tarifas, procedimentos de reservação, cálculo de benefícios;
MARKETING E ATIVIDADES PROMOCIONAIS	Consentimento do titular dos dados;
MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE: DE SERVIÇO	Interesse legítimo do responsável pelo tratamento em controlar internamente a qualidade do serviço prestado e a correção dos procedimentos de atendimento, bem como a avaliação do grau de satisfação dos clientes e da rapidez de resposta;
CUMPRIMENTO DE DISPOSIÇÕES LEGAIS, REGULAMENTARES E ADMINISTRATIVAS	Obrigações legais, regulamentares e administrativas a que se encontra sujeito a responsável pelo tratamento;
PREVENÇÃO E COMBATE DO BRANQUEAMENTO DE CAPITAIS, FINANCIAMENTO DO TERRORISMO E APLICAÇÃO SANÇÕES INTERNACIONAIS	Obrigações legais, nacionais e internacionais, a que se encontra sujeito a responsável pelo tratamento;
PREVENÇÃO DA FRAUDE	Interesse legítimo da responsável pelo tratamento em prevenir condutas enganosas que possam conduzir ao recebimento de benefícios ilegítimos, com perdas para a responsável pelo tratamento;
CUMPRIMENTO DAS DISPOSIÇÕES LEGAIS DOS REGIMES FATCA E CRS Finalidade exclusiva da GENERALI VIDA	Obrigações legais, nacionais e internacionais, a que se encontra sujeita a responsável pelo tratamento.

6. Razões para a recolha obrigatória

No âmbito das relações contratuais estabelecidas entre cada uma das Companhias da GENERALI PORTUGAL (responsável pelo tratamento) e os seus Clientes (titulares dos dados), o Cliente terá que transmitir um conjunto de dados pessoais, que são imprescindíveis para a formação da vontade contratual por parte do respetivo responsável pelo tratamento e também para a execução dos termos contratados.

Sem acesso à informação necessária, que dependerá em cada caso do contrato de seguro que esteja para ser celebrado ou em execução, a responsável pelo tratamento não poderá decidir-se a celebrar o contrato, e a sua celebração sem essa informação, ou a sua omissão superveniente, tornará impossível a execução do contrato.

Neste sentido, os dados que sejam essenciais à celebração do contrato ou à sua execução (ex. gestão do sinistro ou pagamento de benefícios) se não forem facultados ao responsável pelo tratamento, este não poderá aceitar o contrato de seguro, ou não poderá liquidar o sinistro ou o benefício decorrente da apólice de seguro.

7. Comunicação dos dados

Poderá haver comunicação dos seus dados pessoais ao estabelecimento principal do Grupo Generali, a Assicurazioni Generali S.p.A. com sede em Itália, a cada uma das duas Companhias de Seguros da GENERALI PORTUGAL e a outras subsidiárias do Grupo, para a finalidade de celebração e gestão de contrato de seguro, e para a finalidade de gestão e/ou liquidação de sinistros, nomeadamente em caso de resseguro e cosseguro.

Os seus dados pessoais poderão ainda ter que ser comunicados a entidades externas como sejam a Autoridade Tributária, as Autoridades Policiais e Judiciais, a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, e a Associação Portuguesa de Seguradores, para cumprimento de obrigações legais, regulamentares, administrativas e judiciais, ou para prevenção e combate à fraude.

Em particular no âmbito da gestão de sinistros automóvel, os seus dados pessoais poderão ter que ser comunicados a outras Seguradoras, no âmbito de Convenções como a de IDS (Indemnização Direta ao Segurado), a CRS (Convenção de Regularização de Sinistros) ou no âmbito da regularização de sinistros estrangeiros (Convenção Carta Verde).

A comunicação poderá ser feita, por último, a entidades subcontratantes (ver ponto 2. Definições), que são encarregadas de tratar os seus dados pessoais por conta da responsável pelo tratamento, como é o caso dos Resseguradores, das Companhias Representantes no estrangeiro, ou outras entidades subcontratantes que a responsável pelo tratamento tenha subcontratado o tratamento de dados pessoais (em regime de outsourcing). Este é também o caso dos mediadores de seguros que agem por conta da responsável pelo tratamento no que respeita à finalidade de celebração e gestão do contrato de seguro no âmbito da relação de mediação com este estabelecida, em conformidade com o respetivo contrato de mediação e a legislação aplicável. A responsável pelo tratamento assegura, nestes casos, que todas as entidades subcontratantes se encontram sujeitas a

instruções concretas no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais em nome da responsável pelo tratamento, e que as entidades subcontratantes oferecem garantias adequadas para proteger esses dados pessoais.

Se necessitar de mais esclarecimentos relativamente às situações em que os seus dados pessoais são ou podem ser comunicados, poderá dirigir pedido escrito nesse sentido ao encarregado de Proteção de Dados.

8. Direitos dos titulares dos dados pessoais

O titular dos dados pessoais poderá ainda exercer junto da Companhia de Seguros responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais, através de pedido escrito dirigido, mais uma vez, ao encarregado de Proteção de Dados, os seguintes direitos relativamente aos seus dados pessoais:

- **ACESSO** – enquanto titular dos seus dados pessoais, pode solicitar o acesso aos mesmos;
- **RETIFICAÇÃO** - pode solicitar à responsável pelo tratamento que corrija os seus dados pessoais que estejam imprecisos ou incompletos;
- **APAGAMENTO** - pode solicitar à Companhia de Seguros responsável pelo tratamento para apagar os seus Dados Pessoais quando um dos seguintes motivos se aplique:
 - a. Se os seus Dados Pessoais não são mais necessários para as finalidades para as quais foram recolhidos ou por qualquer outra forma tratados;
 - b. Se retirar o consentimento e não existir outro fundamento de licitude para o seu tratamento;
 - c. Se quiser opor-se a decisões automatizadas, desde que não existam motivos legítimos para o seu tratamento, ou se quiser opor-se ao tratamento para a finalidade de marketing e atividades promocionais;
 - d. Se os seus dados pessoais forem tratados ilicitamente;
 - e. Se os seus dados pessoais tiverem que ser apagados para cumprir uma obrigação legal nacional ou comunitária a que a responsável pelo tratamento esteja sujeita.
 - f. Se o seus Dados Pessoais foram recolhidos através da oferta de serviços da sociedade da informação;
- **LIMITAÇÃO** - pode solicitar à Companhia de Seguros responsável pelo tratamento a limitação do tratamento dos seus Dados Pessoais se uma situação a seguir indicada se aplicar:
 - a. Se contestar a exatidão dos seus Dados Pessoais, e por um período que permita à responsável pelo tratamento verificar essa mesma exatidão.
 - b. Se o tratamento for ilícito e se opuser ao apagamento dos seus Dados Pessoais, solicitando antes a limitação da sua utilização;
 - c. Se a responsável pelo tratamento não precisar mais dos seus Dados Pessoais para fins de tratamento, mas se os requerer para a declaração, o exercício ou a defesa de um direito num processo judicial;
 - d. Caso se tenha oposto ao tratamento dos seus Dados Pessoais, nos termos do direito de oposição, incluindo as decisões automatizadas, que se encontra disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados, e

enquanto estiver pendente a verificação de que os motivos legítimos da responsável pelo tratamento se sobrepõem, ou não, aos seus.

- **PORTABILIDADE** – poderá pedir à responsável pelo tratamento para transferir para outra Companhia de Seguros os Dados Pessoais que lhe forneceu, ou pedir para receber os seus Dados Pessoais em formato estruturado, de uso corrente e leitura automática.
- **RETIRAR O CONSENTIMENTO** - pode retirar o seu consentimento para o tratamento dos seus Dados Pessoais, a qualquer momento, nos casos em que o tratamento assente, apenas, nesse consentimento.

Todos os seus direitos, incluindo o direito de oposição (ver o ponto 9 infra) e o direito de não estar sujeito a decisões automatizadas (consulte o ponto 11 infra), pode ser exercido entrando em contato, por escrito, com o encarregado de Proteção de Dados:

Protecaodados.DPO@generali.pt

9. Direito de oposição

Quando o tratamento de dados pessoais for baseado no interesse legítimo da Companhia de Seguros responsável pelo tratamento, tem o direito de se opor ao tratamento dos seus dados pessoais e, assim, solicitar a interrupção das operações de tratamento.

A responsável pelo tratamento tem que cessar imediatamente o tratamento dos dados pessoais, exceto se apresentar razões imperiosas e legítimas para continuar com esse tratamento, que prevaleçam sobre os interesses, direitos e liberdades do titular de dados que se opôs ao seu tratamento.

10. Prazos de Conservação

Os dados pessoais são mantidos pela Companhia de Seguros responsável pelo tratamento de acordo com a finalidade que justifica o seu tratamento, não os conservando depois de terem cessado os motivos que justificaram a sua recolha e posterior tratamento. A não ser que essa conservação seja imposta por lei.

Os dados pessoais, em regra, são mantidos para efeitos de execução do contrato e, portanto, durante a vigência da apólice de seguro. Mas mesmo depois de terminada a relação contratual, poderá ser necessário manter alguns dados pessoais em cumprimento de obrigações legais, ou para demonstrar os termos da relação contratual. Isto porque o prazo de prescrição das obrigações contratuais, em Portugal, é de 20 anos.

De uma forma geral, os seus Dados Pessoais serão conservados segundo os seguintes critérios:

- Pelo tempo que seja necessário para cumprir com as finalidades estabelecidas acima no ponto 5;
- Pelo tempo que for exigido por lei, no caso de obrigação legal de conservação;

- Até solicitação de apagamento, nos casos em que tal seja legalmente possível.

11. Decisões automatizadas e criação de perfis

As Companhias de Seguros que compõem a GENERALI PORTUGAL, para a realização das finalidades acima enumeradas, tratam os seus dados pessoais através de meios automatizados, incluindo a criação de perfis. É possível que este tratamento automatizado envolva a avaliação da sua carteira de seguros, do volume de prémios que paga e dos custos associados às suas apólices, conjugado com a avaliação dos seus dados pessoais, com o intuito de adequar os produtos e as condições dos serviços a apresentar-lhe em futuras campanhas de marketing bem como possíveis ofertas promocionais.

Quanto a este tipo específico de tratamento, tem o direito de não se sujeitar a uma decisão se esta for baseada exclusivamente em tratamento automatizado e produzir efeitos legais na sua esfera jurídica ou o afetar de forma significativa.

Poderá ainda, caso assim o entenda, solicitar informação mais concreta ao encarregado da Proteção de Dados sobre o processo de tomada de decisões automatizadas, pedir a intervenção humana por parte do responsável pelo tratamento ou manifestar a sua posição e contestar a decisão.

12. Tratamento de dados de saúde

Existem contratos de seguro cujos processos de diligências pré-contratuais, e de celebração e execução do contrato (mormente em caso de sinistro) implicam o tratamento de dados de saúde.

Assim é, particularmente, nos contratos de seguro de saúde, de acidentes pessoais, ou de responsabilidade civil em que, na existência de sinistro, ocorrem danos corporais, e também nos seguros de vida.

Em face da legislação em vigor a partir de 25 de maio de 2018 (RGPD), considera-se o consentimento como o único fundamento para a licitude deste tipo de tratamento, uma vez que se trata do tratamento de uma categoria especial de dados pessoais.

Isto sem embargo de poderem vir a ser invocados outros fundamentos de licitude, como sejam as obrigações legais, o exercício de direitos específicos do responsável pelo tratamento ou do titular dos dados em matéria de legislação laboral, de segurança social e de proteção social; ou se o tratamento for necessário para proteger os interesses vitais do titular dos dados ou de outra pessoa singular, no caso de o titular dos dados estar física ou legalmente incapacitado de dar o seu consentimento; ou se o tratamento for necessário à declaração, ao exercício ou à defesa de um direito num processo judicial ou sempre que os tribunais atuem no exercício da suas função jurisdicional; se o tratamento for necessário por motivos de interesse público importante ; ou se o tratamento for necessário para efeitos de medicina preventiva ou do trabalho.

13. Gravação de chamadas

A GENERALI PORTUGAL procede à gravação de chamadas com a finalidade de prova de transações comerciais e de quaisquer outras comunicações respeitantes à relação contratual. Porém, nos contactos telefónicos entre o titular dos dados e a Companhia de Seguros responsável pelo tratamento, o titular dos dados é previamente informado de que se pretende a gravação de chamada, tendo ele que dar o seu consentimento expresso para tal gravação.

14. Segurança dos dados pessoais

A GENERALI PORTUGAL adota medidas técnicas e organizativas adequadas a assegurar um nível de segurança adequado aos riscos apresentados pelo tratamento, nomeadamente o risco de destruição, de perda e alteração acidentais ou ilícitas, de divulgação ou acesso não autorizados, de dados pessoais transmitidos, conservados ou de alguma outra forma sujeitos a tratamento.

A GENERALI PORTUGAL garante a privacidade e segurança na recolha dos dados pessoais dos seus clientes e dos visitantes dos sites, utilizando para tal o recurso à criptografia com SSL (*Secure Sockets Layer*) de todas as informações trocadas online através dos sites publicados na internet.

15. Utilização de cookies

A GENERALI PORTUGAL utiliza cookies nos seus sites para melhorar a experiência do utilizador e permitir a realização de determinadas tarefas de forma segura.

Para mais pormenores, consulte a nossa [Política de Cookies](#).

16. Direito de reclamação

Para além de todos os direitos que assistem ao titular dos dados pessoais, que acima se enumeraram e que devem ser exercidos junto do encarregado de Proteção de Dados, permitindo-lhe assim apresentar reclamação sobre a forma como estão a ser tratados os seus dados pessoais, ao titular dos dados residente em Portugal é ainda dada a possibilidade de reclamar junto da autoridade de controlo nacional, a Comissão Nacional de Proteção de Dados (www.cnpd.pt).

17. Vigência e revisão da Política

Esta Política entra em vigor no dia 25 de maio de 2018, e será revista anualmente. Todavia, poderá sofrer uma revisão dos seus termos e disposições sempre que ocorram circunstâncias relevantes como seja uma alteração legislativa, ou a verificação superveniente da necessidade de melhor clarificação de algum ponto específico, ou alterações de procedimentos.

As alterações resultantes dessas revisões entrarão em vigor no dia seguinte à sua divulgação no sítio das Companhias de Seguros responsáveis pelo tratamento e que compõem a GENERALI PORTUGAL.



Generali - Companhia de Seguros, S.A. - Capital Social Euros: 73.000.000,00
N.I. Fiscal: 513 300 260 | Matriculada na Conservatória do Reg. Comercial de Lisboa
Generali Vida - Companhia de Seguros, S.A. - Capital Social Euros: 14.000.000,00
N.I. Fiscal: 502 403 209 | Matriculada na Conservatória do Reg. Comercial de Lisboa
Rua Duque de Palmela, n.º 11 | 1269-270 Lisboa | Tel.: 213 112 800 | Fax: 213 563 067
Email: generalis@generalis.pt | www.generalis.pt

Linha de Apoio ao Cliente: 213 504 300 | Disponível de 2.ª a 6.ª das 9h00 às 18h00
Entre as 18h00 e as 9h00 estão ativos serviços de Assistência em Viagem e Assistência ao Lar.
Todas as opções do menu telefónico contemplam um atendimento personalizado.