

Política Melhor de Privacidade e Proteção de Dados

Gestão da Privacidade



Historial do documento

Versão	Elaboração	Data	Descrição de alterações
1.1	Melior	Out.22	Atualização da política, sistematização das licitudes e princípios de privacidade e proteção de dados. Atualização dos contactos do EPD da Melhor

ÍNDICE

1)	INTRODUÇÃO	4
2)	DEFINIÇÃO DE DADOS PESSOAIS	4
3)	ENTIDADE RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO E DADOS DE CONTACTO	4
4)	CONTACTOS DO ENCARREGADO DA PROTEÇÃO DE DADOS	5
5)	FUNDAMENTOS E FINALIDADES DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS	5
6)	CATEGORIA DE DADOS PESSOAIS TRATADOS	6
7)	DESTINATÁRIOS OU CATEGORIAS DE DESTINATÁRIOS	7
8)	PRAZO DE CONSERVAÇÃO DOS DADOS	7
9)	DIREITOS DO TITULAR	7
10)	DIREITO DE ACESSO	8
11)	DIREITO DE RETIFICAÇÃO	8
12)	DIREITO AO APAGAMENTO	8
13)	DIREITO À LIMITAÇÃO DO TRATAMENTO	8
14)	DIREITO DE OPOSIÇÃO	9
15)	DIREITO DE PORTABILIDADE	9
16)	DECISÕES INDIVIDUAIS AUTOMATIZADAS	10
17)	CONSENTIMENTO	10
18)	OBRIGAÇÕES DO TITULAR	10

19) **ORIGEM DOS DADOS**.....11

20) **RECLAMAÇÕES**.....11

21) **POLÍTICA DE GESTÃO DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS**.....11



Política Melhor de Gestão da Privacidade e Proteção de Dados

1) INTRODUÇÃO

A utilização pela MELIOR SEGUROS – CONSULTORES E CORRETORES DE SEGUROS, S.A., (doravante MELIOR), da informação disponível no âmbito da sua atividade deverá ter sempre presente as disposições legais em vigor em território Português, nas quais assenta a Política de Proteção de Dados, da Melhor, nomeadamente em conformidade com o Regulamento UE 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 de dados pessoais.

A Política de Proteção de Dados regula e monitoriza a utilização de informação pelos processos de negócio, internos e em *outsourcing*, da MELIOR.

É neste contexto que a MELIOR, elaborou a sua Política de Proteção de Dados aplicável a todos os colaboradores da MELIOR entendendo-se como tal todas as pessoas que prestem atividade na MELIOR, incluindo os membros dos quadros, órgãos sociais, os colaboradores permanentes ou eventuais que prestem serviço a título permanente ou ocasional, direta ou indiretamente, independentemente do vínculo subjacente.

2) DEFINIÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Consideram-se dados pessoais toda a informação, de qualquer natureza e independentemente do suporte em que se encontre armazenada, relativa a características pessoais ou circunstâncias materiais de uma pessoa singular ou identificável (a titular dos dados), nomeadamente, mas não limitada à morada, número da apólice, informação atuarial, sinistros, profissão e outros detalhes como estado de saúde, rendimento ou posição financeira.

3) ENTIDADE RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO E DADOS DE CONTACTO

A Melhor Seguros, Consultores e Corretores de Seguros, SA., é a entidade responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais.

- Site: <http://www.melior-seguros.pt/>
- Sede: Rua Embaixador Martins Janeira, n° 14, 1° e 2° 1750-097 Lisboa
- Telefone: 351 213 600 120



4) **CONTACTOS DO ENCARREGADO DA PROTEÇÃO DE DADOS**

A MELIOR designou um encarregado de proteção de dados (EPD) que pode prestar esclarecimentos sobre a proteção de dados pessoais e receber reclamações. Os dados de contacto do encarregado de proteção de dados são os seguintes:

MELIOR/Encarregado de Proteção de Dados

- Rua Embaixador Martins Janeira, n° 14, 1° e 2° 1750-097 Lisboa
- Telefone: 213 600 120
- E-mail: protecaodedados@melior-seguros.pt

5) **FUNDAMENTOS E FINALIDADES DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

O tratamento dos dados pessoais dos titulares, que sejam facultados por estes ou decorrentes da relação contratual, têm como fundamento:

- a) A gestão da relação contratual;
- b) Diligências pré-contratuais;
- c) Formação, gestão e execução de contratos de seguro, nestes se considerando incluídas as diligências pré-contratuais e os procedimentos necessários à regularização de sinistros ou prestação de serviços contratados;
- d) Controlo da qualidade dos serviços prestados (neste último caso tendo como fundamento os interesses legítimos do responsável pelo tratamento).
- e) Constituem requisito necessário para a realização das finalidades descritas os dados pessoais solicitados e objeto de tratamento. Caso os titulares não facultem os dados pessoais, não é possível formalizar e executar o contrato de seguro.
- f) Os dados pessoais recolhidos no âmbito da relação de serviço com Melhor serão utilizados para assegurar a informação dos produtos e serviços, em linha com o interesse legítimo, sendo que estas ações não serão orientadas ao perfil de Cliente, estabelecendo-se no quadro das expectativas de relacionamento e de serviço.

Conforme referido, os dados pessoais como o contacto telefónico e endereço eletrónico poderão ser utilizados para as comunicações de serviço e/ou para informação dos produtos/serviços da Melhor, desde que cumpridos os termos supracitados, nomeadamente caso não existam impactos nos seus direitos, liberdades e garantia, em linha com um relacionamento transparente, objetivo e justo.



6) **CATEGORIA DE DADOS PESSOAIS TRATADOS**

No caso de algumas coberturas (nomeadamente, em seguros de saúde, seguros de acidentes pessoais ou outros) a celebração ou a execução do contrato de seguro envolve ou poderá envolver o tratamento de dados relativos à saúde do titular, quer no âmbito da relação pré-contratual, para análise do risco proposto e fixação das condições contratuais, quer no âmbito da gestão da relação contratual, utilização da cobertura, gestão de sinistros e, bem assim, em processos de renovação e alterações contratuais.

Ao abrigo da gestão da relação contratual e consoante o(s) ramo(s) de seguro em causa, ou a natureza dos danos (sinistro) a regularizar, os dados objeto de tratamento poderão contemplar categorias especiais de dados pessoais, por exemplo, dados sobre o estado de saúde do titular.

Quando estejam em causa categorias especiais de dados, o seu tratamento será feito nos estritos limites legais e, quando não exista outro fundamento, com o consentimento explícito do titular.

Quando os dados do titular não forem recolhidos diretamente pela MELIOR, esta entra em contacto com o titular num prazo razoável, com vista à prestação de informações se ainda não tiverem sido comunicadas formalmente.

7) **DESTINATÁRIOS OU CATEGORIAS DE DESTINATÁRIOS**

Asseguradas as garantias de privacidade, proteção de dados e segurança, os dados podem ser tratados por outras entidades a quem a MELIOR tenha subcontratado o seu processamento e bem assim pelos seus resseguradores e co-seguradores. Os Dados Pessoais poderão, ainda, ser tratados por outros seguradores no quadro da regularização de sinistros.

Asseguradas as garantias de privacidade, proteção de dados e segurança, os dados podem ser tratados por outras entidades a quem a MELIOR tenha subcontratado o seu processamento e bem assim pelos seus resseguradores e co-seguradores. Os Dados Pessoais poderão, ainda, ser tratados por outros seguradores no quadro da regularização de sinistros.

Todas estas entidades ficam obrigadas a desenvolver as medidas técnicas e organizativas adequadas à proteção dos dados e a assegurar a defesa dos direitos dos titulares.

Os dados pessoais poderão ser transmitidos a autoridades judiciais, de segurança ou administrativas para cumprimento de uma obrigação legal.

Quando o contrato de seguro respeitar ao ramo automóvel, os dados pessoais agora recolhidos, bem como aqueles que vierem a ser fornecidos aquando da participação de um sinistro, poderão ser comunicados à Associação Portuguesa de Seguradores (APS) para integração das bases de dados geridas por esta, sendo algumas destas partilhadas ou acedidas pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) e por autoridades judiciais ou policiais.

Quando o contrato de seguro respeitar a seguro de pessoas, os dados pessoais agora recolhidos, bem como aqueles que vierem a ser fornecidos aquando da participação de um sinistro, poderão ser comunicados à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) para integração na base de dados central de beneficiários de seguros.

8) **PRAZO DE CONSERVAÇÃO DOS DADOS**

Conservamos os seus dados pessoais, apenas pelo período estritamente necessário à prossecução das finalidades que motivaram a sua recolha.

Para mais informações sobre o tema, consulte a Política de Privacidade em www.melior-seguros.pt.

9) **DIREITOS DO TITULAR**

O titular tem o direito de solicitar à MELIOR, mediante pedido escrito dirigido ao Encarregado de Proteção de Dados:

- O acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito;
- A retificação dos dados pessoais;
- O apagamento;
- A limitação do tratamento;
- A oposição ao tratamento, e;
- A portabilidade dos dados.

Para exercer qualquer um dos referidos direitos, o titular deve apresentar o respetivo pedido junto da MELIOR, devendo formalizar o mesmo pelos meios indicados no Ponto 3.



10) **DIREITO DE ACESSO**

O titular tem o direito de aceder aos dados pessoais tratados pela MELIOR, e conhecer as condições em que o respetivo tratamento é efetuado, podendo solicitar, o acesso aos mesmos ou a obtenção de uma cópia dos dados pessoais.

Quando o pedido seja apresentado por meios eletrónicos, a informação será fornecida pela mesma via, salvo pedido expresso em contrário.

O fornecimento de outras cópias dos dados solicitados poderá ficar sujeito ao pagamento de uma taxa para fazer face aos custos administrativos envolvidos.

11) **DIREITO DE RETIFICAÇÃO**

O titular tem o direito de exigir a retificação dos dados pessoais que lhe digam respeito e que não se encontrem corretos.

Atendendo às finalidades do tratamento, quando aqueles dados não se encontrem completos o titular poderá exigir que os mesmos sejam completados.

12) **DIREITO AO APAGAMENTO**

O titular tem o direito de exigir que o responsável pelo tratamento elimine os seus dados pessoais, quando se aplique um dos seguintes motivos:

- a) Aqueles dados deixarem de ser necessários para a finalidade que motivou a sua recolha;
- b) O titular retirar o consentimento em que se baseia o tratamento e não existir outro fundamento jurídico para o referido tratamento;
- c) O titular se opuser ao tratamento e não existirem interesses legítimos que prevaleçam;
- d) Os dados pessoais tenham sido tratados de forma ilícita;
- e) Esse apagamento resulte do cumprimento de uma obrigação jurídica a que o responsável pelo tratamento está sujeito.

13) **DIREITO À LIMITAÇÃO DO TRATAMENTO**

O titular tem o direito à limitação do tratamento dos seus dados pessoais quando:

- a) Conteste a exatidão dos dados pessoais (durante o período que permita ao responsável pelo tratamento verificar a sua exatidão);
- b) O tratamento for ilícito e o titular se opuser ao apagamento dos dados;
- c) Os dados já não forem necessários para os fins de tratamento, mas sejam requeridos pelo titular, para efeitos de declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial;
- d) Se tiver oposto ao tratamento no exercício do direito de oposição (até se verificar se os interesses legítimos do responsável pelo tratamento prevalecem ou não sobre este direito).
- e) Quando o tratamento tenha sido limitado, os dados pessoais só podem ser objeto de tratamento (exceto conservação) com o consentimento do titular ou para efeitos de declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial, defesa de direitos de outra pessoa (singular ou coletiva), ou por motivos ponderosos de interesse público.
- f) O titular é informado antes de ser anulada a limitação do tratamento – quando aplicável.

14) **DIREITO DE OPOSIÇÃO**

O titular tem o direito de, em qualquer momento, por motivos relacionados com a sua situação particular, se opor ao tratamento dos seus dados pessoais, quando o tratamento se funde em interesses legítimos prosseguidos pelo responsável pelo tratamento.

Ao ser exercido o direito de oposição por parte do titular dos dados, o responsável cessa o tratamento de dados, exceto no caso de existirem razões imperiosas e legítimas para esse tratamento, que prevaleçam sobre os direitos do titular.

15) **DIREITO DE PORTABILIDADE**

Relativamente aos dados pessoais que tenham sido fornecidos à MELIOR pelo titular, em execução de um contrato ou na base do consentimento, o titular tem direito a requerer que os mesmos lhe sejam entregues ou a um diferente responsável de tratamento por si designado, num formato estruturado, de uso corrente e leitura automática.

16) **DECISÕES INDIVIDUAIS AUTOMATIZADAS**

No âmbito do processo de celebração e gestão do contrato de seguro, a MELIOR e seus subcontratantes poderão recorrer a soluções de tomada de decisão por meios automatizados, incluindo a definição de perfis, com recurso a informações respeitantes ao tomador do seguro e/ou segurado(s)/pessoa(s) segura(s), para efeitos de acompanhamento da carteira de seguros, tratamento de dados de sinistralidade, prevenção do risco de fraude, gestão e execução do contrato.

Estes processos são necessários para a MELIOR poder garantir níveis adequados de eficiência na prestação dos serviços relacionados com a celebração e execução do contrato de seguro. - Sempre que esteja em causa a aplicação de algum destes processos, o titular tem o direito de (i) obter intervenção humana por parte do responsável pelo tratamento, (ii) manifestar o seu ponto de vista e (iii) contestar a decisão.

Para este efeito, o titular deverá contactar a MELIOR através dos meios indicados no Ponto 3.

17) **CONSENTIMENTO**

O consentimento expresso pelo titular, quando aplicável e quando não existir outra base de licitude aplicável em termos do RGPD para tratamento dos dados pessoais, poderá ser retirado, em qualquer momento, apresentando o respetivo pedido junto da MELIOR, através dos meios indicados no Ponto 3.

A retirada do consentimento não compromete a licitude do tratamento entretanto efetuado com base no consentimento anteriormente prestado.

18) **OBRIGAÇÕES DO TITULAR**

Os titulares dos dados têm as seguintes obrigações para com a MELIOR:

- Informar a MELIOR, sobre alterações nos dados pessoais, nos termos e condições previstos nas respetivas apólices.
- Atualizar outras informações pessoais que tenha autorizado a MELIOR a tratar, de forma a assegurar a precisão das finalidades da sua autorização nesse tratamento.
- Na eventualidade de querer exercer os seus direitos ou para qualquer outra questão adicional respeitante à proteção de dados

e seu tratamento, o Titular de Dados Pessoais deverá contactar formalmente a MELIOR, sendo necessário um mecanismo de validação da identidade do Titular de Dados Pessoais.

19) ORIGEM DOS DADOS

Os dados pessoais que são objeto de tratamento têm origem em informação disponibilizada pelos próprios titulares:

- a. Não gestão pré-contratual estabelecida.
- b. Na gestão da relação contratual, a informação prestada na qualidade de proponente, tomador do seguro, pessoa, beneficiário, ou terceiro lesado ou a informação que resulta da própria execução do contrato.
- c. Em ações de marketing orientado ao produto, nomeadamente nas informações sobre produtos e serviços, as informações disponibilizadas pelos próprios titulares.

Poderão ser tratados dados de fontes acessíveis ao público, nomeadamente, bases de dados partilhadas, geridas pela APS (Associação Portuguesa de Seguradores) e ASF (Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões), para cumprimento das finalidades atrás indicadas.

20) RECLAMAÇÕES

O titular dos dados poderá apresentar reclamações sobre o modo como os seus dados pessoais são tratados, às seguintes entidades:

- Melhor Seguros, Consultores e Corretores de Seguros, SA.
- E-mail: protecaodedados@melior-seguros.pt
Morada: Rua Embaixador Martins Janeira, n° 14, 1° e 2° 1750-097 Lisboa
- Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) Site: www.cnpd.pt
Morada: Rua de S. Bento, 148 - 3°, 1200-821 Lisboa

21) COMPLEMENTOS À GESTÃO DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

Poderá obter informação complementar sobre a política de privacidade e tratamento de dados pessoais da Melhor, atualizada em www.melior-seguros.pt.