

INFORMAÇÃO ADICIONAL SOBRE PROTEÇÃO DE DADOS

1. Responsável pelo tratamento de dados e dados de contacto

Responsável pelo tratamento: O responsável pelo tratamento da informação e/ou dados pessoais que recolhemos, incluindo, se for caso disso, dados de saúde, é:

- **Identidade:** MAPFRE Seguros Gerais, S.A., Matrícula C.R.C. Lisboa e N.I.P.C. 502 245 816
- **Endereço postal:** Avenida José Malhoa, 13 1070-157 LISBOA
- **Contacto do Encarregado de Proteção de Dados:** dpo.portugal@mapfre.com

Responsáveis conjuntos pelo tratamento: Para determinados tratamentos detalhados no ponto 4.

Finalidades e fundamento jurídico para o tratamento, a Mapfre tratará os seus dados conjuntamente com outras empresas do Grupo Mapfre, nos termos detalhados no ponto 10. **Responsabilidade conjunta de entidades do Grupo Mapfre.**

2. Categorias de dados pessoais

Os dados tratados pela MAPFRE Seguros Gerais, S.A., são:

- Dados recolhidos diretamente junto do Titular dos Dados.
- Dados obtidos junto de outras fontes que não o Titular dos Dados conforme melhor detalhado no ponto 3. **Origem dos dados pessoais** e/ou no ponto 4. **Finalidades e fundamento jurídico.**

As categorias de dados que, consoante o caso, serão objeto de tratamento por parte da Mapfre Seguros Gerais, S.A., são as seguintes:

- **Dados de carácter identificativo:** Número do cartão de cidadão, endereço postal ou de correio eletrónico, imagem, voz, número de Segurança Social, contacto telefónico, nome, assinatura, assinatura eletrónica, cartão de utente, número de utente do Serviço Nacional de Saúde, IP.
- **Dados relativos ao bem a segurar:** número de matrícula ou registo, endereço de imóvel.
- **Dados relativos a características pessoais:** estado civil, data de nascimento, naturalidade, idade, sexo, nacionalidade.
- **Dados relativos a circunstâncias sociais:** características de alojamento, habitação, património (propriedades, bens), passatempos e estilos de vida, filiação em clubes e associações, licenças, autorizações e permissões.
- **Dados económicos, financeiros e de seguros:** receitas, rendimentos, investimentos, bens patrimoniais, créditos, empréstimos, garantias, dados bancários, planos de pensões, reforma, dados económicos de vencimento, dados de deduções fiscais/impostos, seguros, hipotecas, subsídios, benefícios, histórico de créditos, cartões de crédito, antecedentes de sinistralidade e riscos segurados, dados relativos ao incumprimento de obrigações pecuniárias, financeiras ou de crédito.
- **Dados relativos a transações de bens e serviços:** bens e serviços fornecidos pelo titular e bens e serviços fornecidos ao titular, transações financeiras, compensações/indemnizações.

- **Dados relativos a informação comercial:** Atividades e negócios, licenças comerciais, assinaturas de publicações ou de meios de comunicação, criações artísticas, literárias, científicas ou técnicas detidas pelo titular.
- **Dados académicos e profissionais:** formação, qualificações, experiência profissional, filiação em organismos ou associações profissionais.
- **Dados relativos ao emprego:** profissão, posto de trabalho.
- **Categorias de dados especialmente protegidas:** dados relativos à saúde do titular.

Nem todas as categorias de dados acima referidas são usadas em cada um dos tratamentos de dados descrito no ponto **4. Finalidades e fundamento jurídico**. Adicionalmente, para os tratamentos de dados baseados no seu consentimento, será informado das categorias específicas de dados tratados no ponto **4. Finalidades e fundamento jurídico**.

3. Origem dos dados pessoais

A Mapfre Seguros Gerais, S.A., trata os dados do titular provenientes das seguintes fontes:

- (i) Disponibilizados diretamente pelo Titular dos Dados.
- (ii) Disponibilizados por intermédio de um mediador de seguros.
- (iii) Obtidos junto de outras entidades do Grupo Mapfre com as quais o titular mantém, ou manteve uma relação contratual, ou a quem tenha solicitado a contratação de seguros.
- (iv) Obtidos junto de outras entidades pertencentes, ou não, ao Grupo Mapfre com as quais a MAPFRE Seguros Gerais, S.A., mantenha acordos de colaboração e que estejam autorizadas pelo titular a partilhar os seus dados pessoais com a MAPFRE Seguros Gerais, S.A.
- (v) Resultantes da consulta ou partilha de informação com ficheiros comuns e bases de dados relevantes para a atividade seguradora, designadamente no âmbito da regularização de sinistros, prevenção de fraude e cumprimento de obrigações legais, incluindo, nomeadamente, os indicados na secção **“9. Informações sobre ficheiros comuns”**, sem prejuízo de outros sistemas equivalentes existentes no setor segurador:
 - a. Ficheiros e sistemas de informação do setor segurador, nomeadamente no ramo automóvel e na prevenção de fraude;
 - b. Sistemas associados à gestão de sinistros, incluindo os de âmbito internacional;
 - c. Bases de dados geridas por entidades públicas ou autoridades de supervisão, designadamente a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF);
 - d. Fundos e mecanismos legais de garantia no setor segurador;
 - e. Outras entidades públicas ou autoridades competentes, no cumprimento de obrigações legais.
- (vi) Disponibilizadas por sistemas comuns de prestação de informação de crédito.
- (vii) Bases de dados de origem externa obtidas de fontes públicas ou entidades externas, utilizadas exclusivamente para as finalidades para que foram criadas, tais como dados geográficos, sociodemográficos e estatísticos, incluindo, designadamente, dados provenientes de institutos nacionais de estatística, organismos públicos, entidades reguladoras e bases de dados estatísticas e setoriais
- (viii) Oriundas de fontes de dados disponibilizadas por fornecedores, desde que confirmada a sua licitude e conformidade da disponibilização da informação com as finalidades para as quais devem ser utilizadas.

- (ix) Recolhidas por profissionais ou prestadores de serviços que procedam à avaliação ou estimativa de imóveis, veículos ou outros bens móveis e todo o tipo de ativos. Prestadores dos serviços abrangidos pelas coberturas das apólices contratadas ou prestadores de serviços recomendados e contratados, entre os quais, profissionais de saúde e prestadores de cuidados de saúde, oficinas de reparação automóvel, profissionais ou empresas de serviços de reparações domésticas, peritos ou outros profissionais análogos, conforme o aplicável.
- (x) Dados que tenham sido tornados manifestamente públicos e que sejam livremente acessíveis a terceiros.

4. Finalidades e fundamentos jurídicos do tratamento

A) SÃO AS SEGUINTE AS DIFERENTES FINALIDADES PARA AS QUAIS A MAPFRE SEGUROS GERAIS, S.A., TRATA OS DADOS PESSOAIS DOS TITULARES QUE SOLICITAM UMA PROPOSTA, UMA SIMULAÇÃO OU COTAÇÃO OU A CONTRATAÇÃO DE UM SEGURO:

- i. Tratamento necessário para **diligências pré-contratuais**:
 - a. Gestão e avaliação do pedido de seguro para determinar a sua aceitação e/ou recusa. Para o efeito, a Mapfre poderá consultar informação constante dos ficheiros comuns identificados na secção “**9. Informações sobre ficheiros comuns**.”
 - b. Aplicação de benefícios, descontos e outras vantagens disponíveis para clientes Mapfre, podendo consultar dados junto de outras entidades do Grupo Mapfre, para confirmar a sua condição de cliente e identificar os produtos Mapfre que contratou.
 - c. Encaminhamento, manutenção e acompanhamento da oferta de seguro durante a sua vigência.
 - d. Avaliação da solvabilidade financeira do titular, para o que poderá ser obtida informação sobre o incumprimento de obrigações pecuniárias, financeiras ou de crédito junto de sistemas comuns de informação de crédito.
- ii. Tratamentos efetuados em **cumprimento de obrigações legais da Mapfre**:
 - a. Avaliação, seleção e tarifação dos riscos associados ao pedido de contratação efetuado, tudo em conformidade com o Regime Jurídico do Contrato de Seguro aprovado pelo Decreto-lei n.º 72/2008, de 16 de abril (RJCS), com o Regime Jurídico do Acesso e Exercício da Atividade Seguradora aprovado pela Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro (RJASR) e as e as normas da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF)
Implica a elaboração de perfis de risco respeitantes ao titular, elaborados com base nos dados fornecidos pelo titular, os dados resultantes da consulta de ficheiros e dados estatísticos e sociodemográficos, a partir de modelos preditivos que permitem, com base em factos passados e cálculos futuros, tendo como referência comportamentos de outros segurados semelhantes, determinar o perfil de risco (a suscetibilidade de ocorrência de um sinistro) para atribuir ao titular o prémio mais adequado à probabilidade de sinistralidade. Em nenhum momento são tomadas decisões individuais automatizadas.
 - b. Cumprimento dos deveres de identificação e diligência devidos para efeitos de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, em conformidade com a Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, bem como com a demais legislação e regulamentação

nacional aplicável nesta matéria, incluindo orientações e normas emitidas pelas autoridades competentes, designadamente a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), o Banco de Portugal e a Unidade de Informação Financeira.

- c. Quando aplicável, preenchimento do questionário de saúde e obtenção confidencial da avaliação do risco do titular por parte de profissional ou prestador de saúde que tenha intervindo na prestação ou assistência de saúde, tudo em conformidade com o RJCS (arts. 177.º e 178.º do RJCS).
- d. Quando aplicável, obtenção previamente à subscrição de um produto de investimento baseado em seguros, de informações sobre os conhecimentos e experiência do titular no domínio de investimento relevante para o tipo específico de seguro solicitado, através de testes para apreciação da adequação e do carácter apropriado, em conformidade com o Regime Jurídico da Distribuição de Seguros e de Resseguros, aprovado pela Lei n.º 7/2019, de 16 de janeiro (RJDSR), transpondo a Diretiva (UE) 2016/97 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de janeiro de 2016, relativa à distribuição de seguros ("**Diretiva Distribuição de Seguros**") (art. 30.º).
- e. Comunicação de informações a autoridades, reguladores ou órgãos governamentais que assim o solicitem.
- f. Prevenção, investigação e/ou deteção de fraudes, em conformidade com o disposto no artigo 72.º do Regime Jurídico da Atividade Seguradora e Resseguradora (RJASR), bem como com as normas regulamentares e orientações emitidas pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) sobre a prevenção, deteção e reporte de situações de fraude nos seguros, e com fundamento, ainda, no artigo 9.º, n.º 2, alínea g), do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 ("RGPD"), bem como na demais legislação nacional aplicável nesta matéria.

Este tratamento implica:

- A definição de perfis de fraude do utilizador, que consiste na aplicação de modelos matemáticos aos dados recolhidos que preveem a probabilidade, com base nos dados históricos disponíveis, de ocorrência de fraude com impacto nas nossas obrigações legais enquanto seguradora.

Em nenhum momento são tomadas decisões individuais automatizadas.

- A verificação da exatidão e da validade dos documentos e dos dados de identificação fornecidos, a fim de prevenir a usurpação de identidade e acessos e operações fraudulentas.

iii. Tratamento efetuado com base em **interesses legítimos**:

- a. Gestão centralizada dos seus dados através de meios informáticos, organizativos e administrativos (aplicações informáticas, servidores, etc.) no âmbito da sua relação com as entidades do Grupo Mapfre, quando seja necessário comunicar os dados. O interesse legítimo prosseguido pela MAPFRE Seguros Gerais, S.A., consiste na gestão eficiente dos recursos necessários para a prestação do serviço.
- b. Realizar estudos estatísticos para segmentar e analisar a atividade de forma agregada. Para o efeito, são tratados os dados mínimos necessários, aplicando técnicas estatísticas. O interesse legítimo prosseguido pela MAPFRE Seguros Gerais, S.A., é o de poder conhecer a sua atividade e identificar tendências de mercado.

- c. Anonimizar os dados com o objetivo de realizar estudos estatísticos e criar modelos de propensão. O interesse legítimo prosseguido pela MAPFRE Seguros Gerais, S.A., é a melhoria dos processos necessários para a prestação dos seus serviços.
 - d. Criar modelos de negócio para os quais serão aplicadas técnicas de pseudonimização. O interesse legítimo que a Mapfre procura é ajustar os seus serviços e produtos às necessidades dos utilizadores.
 - e. A anonimização e/ou pseudonimização dos dados pessoais que possam ser objeto de tratamento. O interesse legítimo que a Mapfre pretende alcançar é a minimização do risco de identificação dos titulares dos dados.
- iv. Tratamentos efetuados com base no **consentimento**. Sempre que nos tiver prestado consentimento para tal, por qualquer meio, incluindo eletrónico, trataremos os seus dados para as seguintes finalidades:
- a. Acompanhamento e envio de uma proposta atualizada do pedido inicial de cotação, simulação ou contratação de seguro, após o seu período de validade. Para o cálculo e envio da nova proposta, trataremos os dados pessoais que nos forneceu no âmbito do seu pedido inicial nos termos detalhados no ponto 4.A).
Dados tratados para esta finalidade: Dados de identificação (nome, número de identificação fiscal), dados de contacto, dados relativos ao pedido de cotação, simulação ou contratação de seguro, incluindo informação sobre o risco a segurar, dados contratuais e outros elementos necessários à elaboração e atualização da proposta de seguro.
 - b. Envio de comunicações comerciais personalizadas, por qualquer meio, incluindo meios eletrónicos e navegação web, sobre produtos e serviços, descontos, ofertas, promoções e outras vantagens das Entidades do Grupo Mapfre, conforme informação disponível em www.mapfre.com, bem como de empresas colaboradoras no âmbito da prestação de serviços ou desenvolvimento da atividade seguradora, cuja informação detalhada poderá ser consultada na Política de Privacidade da Mapfre, disponível em <https://www.mapfre.pt/politica-privacidade/>
Para efeitos de personalização destas comunicações, será elaborado um perfil comercial que, com base na análise da informação que lhe diga respeito, permitirá identificar e inferir os produtos e serviços que poderão ser do seu interesse.

De forma resumida, explicamos como o fazemos:

Em primeiro lugar, com base nos dados que nos forneceu e nos dados gerados no desenvolvimento da sua relação comercial ou contratual com a Mapfre, fazemos comparações com um conjunto agregado de utilizadores que apresentam características semelhantes (por exemplo, estilo de vida, circunstâncias demográficas, circunstâncias geográficas, relação com a Mapfre) e que já demonstraram interesse ou adquiriram com satisfação outros produtos

Em seguida, aplicamos cálculos estatísticos ou algoritmos, juntamente com métodos de anonimização e pseudonimização, que nos permitem encontrar relações entre si e este conjunto de utilizadores e identificar, com base em ações passadas ou cenários futuros, os produtos, serviços e ofertas a sugerir.

Em nenhum momento são tomadas decisões individuais automatizadas.

Quando se trate de publicidade personalizada através da navegação, trataremos a informação que nos tenha sido facultada para lhe apresentar publicidade dos nossos produtos, com base no seu perfil comercial, em plataformas online, em conformidade com as respetivas políticas de privacidade.

A não aceitação deste tratamento não impede, limita ou condiciona que a MAPFRE Seguros Gerais, S.A., possa enviar-lhe comunicações comerciais não personalizadas com base no interesse legítimo que tem em promover produtos e serviços, tal como indicado no ponto **4. Finalidades e fundamentos jurídicos do tratamento A), iii**

Dados tratados para esta finalidade: Dados tratados para esta finalidade: dados de identificação (nome) e dados de contacto (morada, endereço de correio eletrónico ou número de telefone), necessários para o envio de comunicações comerciais não personalizadas.

Este tratamento será realizado em regime de responsabilidade conjunta pelas Entidades do Grupo Mapfre e em conformidade com as disposições relativas ao tratamento em regime de responsabilidade conjunta constantes no ponto **10. Responsabilidade conjunta de entidades do Grupo Mapfre.**

- c. Personalização e adaptação de ofertas, informações, preços e serviços mediante análise e avaliação de dados fornecidos por terceiros, obtidos a partir de fontes externas públicas ou privadas, para melhor conhecer as suas características, preferências ou necessidades de consumo.

Dados tratados para esta finalidade: dados de identificação (nome, número de identificação fiscal), dados de contacto, dados contratuais e de seguros, dados relativos ao histórico de sinistralidade, dados económicos e financeiros, bem como outros dados obtidos de fontes externas que permitam inferir preferências, comportamentos ou perfis de risco.

Fontes de dados externas consultadas: entidades do Grupo Mapfre, mediadores de seguros, entidades do setor segurador (designadamente no âmbito de mecanismos de cooperação e sistemas de prevenção de fraude), bases de dados geridas por autoridades públicas ou entidades de supervisão (nomeadamente a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões), bem como fontes acessíveis ao público, incluindo registos públicos e outras bases de dados legalmente acessíveis.

- d. Envio de comunicações comerciais não personalizadas por outras entidades do Grupo Mapfre, por qualquer meio, incluindo meios eletrónicos, sobre produtos e serviços, descontos, promoções e outras vantagens, próprias e de empresas colaboradoras no âmbito da prestação de serviços ou do desenvolvimento da atividade seguradora. Para o efeito, os seus dados poderão ser comunicados pela MAPFRE Seguros Gerais, S.A., às restantes entidades do Grupo Mapfre, conforme informação disponível em www.mapfre.com.

B) DETALHAM-SE DE SEGUIDA AS DIVERSAS FINALIDADES PARA AS QUAIS A MAPFRE SEGUROS GERAIS, S.A., TRATA OS DADOS PESSOAIS DOS TITULARES QUE CONTRATAM O SEU SEGURO E RESPECTIVAS BASES DE LICITUDE:

- i. Tratamentos necessário para a **execução do contrato (de seguro)**:
 - a. Manutenção e execução do contrato de seguro
 - b. Aplicação dos benefícios, descontos e outras vantagens a que tem direito enquanto cliente da Mapfre.
 - c. Gestão de sinistros e prestações, incluindo a realização de peritagens e avaliações de danos, para os quais será necessário comunicar dados com entidades prestadoras dos serviços abrangidos pela cobertura das apólices identificadas no ponto **3. Origem dos dados pessoais e 5. Destinatários dos dados pessoais**.
 - d. Realização das verificações e investigações necessárias para a determinação e, sendo o caso, para o pagamento de compensações ou indemnizações.
 - e. Realização de comunicações e notificações por qualquer meio, incluindo o eletrónico, relacionadas com a manutenção e execução do contrato.
 - f. Celebração de contratos de resseguro, para o que se mostra necessário comunicar os dados respeitantes a pessoas seguras / segurados às entidades resseguradoras nos termos previstos no RJCS (artigo 73.º)
 - g. Determinação da assistência médica e da indemnização a prestar à pessoa lesada, quando haja lugar a pagamento.
 - h. Pagamentos aos prestadores de cuidados de saúde ou reembolso ao segurado ou aos seus beneficiários de despesas de saúde cobertas pelo seguro.
 - i. No caso de seguros de grupo, as informações básicas sobre a identidade dos segurados e as relacionadas com o contrato de seguro podem ser comunicadas ao tomador do seguro que subscreve a apólice, a fim de o manter informado sobre as pessoas abrangidas pela cobertura em cada momento.
- ii. Tratamentos efetuados em cumprimento de **obrigações legais** da Mapfre.
 - a. Gestão da resolução de reclamações e conflitos que possam surgir entre tomadores de seguro, segurados, beneficiários, terceiros lesados ou legítimos reclamantes de qualquer um deles, tudo em conformidade com os artigos 157.º e seguintes do RJASR e as e as normas da ASF.
 - b. Conservação dos livros de contabilidade, bem como dos registos de contas, sinistros, provisões técnicas, investimentos, contratos e apólices de resseguro, suplementos e cancelamentos emitidos, tudo em conformidade com as obrigações previstas no artigo 29.º do Código Comercial, das normas do RJASR e nas normas da ASF.
 - c. Comunicação de informações a autoridades, reguladores ou organismos governamentais que o exijam.
 - d. Intercambio de informação entre as entidades seguradoras que façam parte do Grupo Mapfre, consoante previsto no Título VI do RJASR, para cumprimento das suas obrigações no âmbito de supervisão estabelecidas no referido RJASR.
 - e. Avaliação periódica da idoneidade ou adequação do produto de seguro contratado e envio de informações sobre custos, despesas associadas e retorno do investimento, tudo em conformidade com os artigos 40.º e seguintes do RJDSR e o artigo 29 da Diretiva de Distribuição de Seguros transposta pelo RJDSR.

- f. Emissão, em nome do proprietário do veículo e do tomador do seguro do veículo segurado, de declaração de historial de sinistro comprovativo dos sinistros ocorridos nos últimos cinco anos de seguro, tudo em conformidade com o artigo 20.º do Regime do Sistema Obrigatório de Responsabilidade Civil Automóvel (“RSORSA”), aprovado pelo Decreto-lei n.º 291/2007, de 21 de agosto. Para o efeito, a Mapfre poderá comunicar os dados do Interessado ao Ficheiro Histórico do Seguro Automóvel identificado no ponto **9. Informação sobre ficheiros comuns**.
- g. Prevenção, investigação e/ou deteção de fraudes, em conformidade com o artigo 72.º do RJASR e com as Normas Regulamentares da ASF sobre a prevenção, deteção e reporte de situações de fraude nos seguros e com fundamento, ainda no artigo 9.º, n.º 2, alínea g), do RGPD

Este tratamento implica:

- A elaboração de perfis de fraude do utilizador, que consiste na aplicação de modelos matemáticos aos dados recolhidos que preveem a probabilidade, com base nos dados históricos disponíveis, de ocorrência de fraudes com impacto nas nossas obrigações legais enquanto seguradora.

Em nenhum momento são tomadas decisões individuais automatizadas.

- A verificação da exatidão e da validade dos documentos e dos dados de identificação fornecidos pelo utilizador, a fim de evitar a usurpação de identidade e o acesso e transações fraudulentas.

iii. Tratamento efetuado com base em **interesses legítimos** da MAPFRE Seguros Gerais, S.A.:

- a. Realização de ações ou comunicações comerciais e/ou publicitárias não personalizadas, por qualquer meio, incluindo eletrónico, relacionadas com produtos e serviços, descontos, ofertas, promoções e outras vantagens da MAPFRE Seguros Gerais, S.A., análogos aos contratados pelo titular. O interesse legítimo prosseguido MAPFRE Seguros Gerais, S.A., consiste na fidelização da sua relação connosco.
- b. Gestão centralizada dos seus dados através de meios informáticos, organizativos e administrativos (aplicações informáticas, servidores, etc.) no âmbito da sua relação com as entidades do Grupo Mapfre. O interesse legítimo prosseguido pela MAPFRE Seguros Gerais, S.A., consiste na gestão eficiente dos recursos necessários para a prestação do serviço.
- c. Realizar estudos estatísticos para segmentar e analisar a atividade de forma agregada. Para o efeito, são tratados os dados mínimos necessários aplicando técnicas estatísticas. O interesse legítimo prosseguido pela MAPFRE Seguros Gerais, S.A., é o de poder conhecer a sua atividade e identificar tendências de mercado.
- d. Realizar, incluindo por meios eletrónicos, inquéritos de qualidade e satisfação sobre os produtos e sobre o nível dos serviços prestados pela MAPFRE Seguros Gerais, S.A. O interesse legítimo prosseguido pela MAPFRE Seguros Gerais, S.A., é a melhoria da qualidade do serviço prestado e da atenção ao cliente.
- e. Anonimizar os dados com o objetivo de realizar estudos estatísticos e criar modelos de propensão. O interesse legítimo prosseguido pela MAPFRE Seguros Gerais, S.A., é a melhoria dos processos necessários para a prestação dos seus serviços.
- f. Criar modelos de negócio e modelos de propensão, para os quais serão aplicadas técnicas de pseudonimização. O interesse legítimo que a MAPFRE Seguros Gerais, S.A., pretende alcançar é adaptar os seus serviços e produtos às necessidades dos utilizadores.

- g. A anonimização e/ou pseudonimização dos dados pessoais que possam ser objeto de tratamento. O interesse legítimo que a MAPFRE Seguros Gerais, S.A., pretende alcançar é a minimização do risco de identificação dos titulares dos dados.

iv. Tratamento efetuado com base no **consentimento**, caso exista, prestado pelo titular:

- a. Envio de comunicações comerciais personalizadas por qualquer meio, incluindo meios eletrónicos e navegação web, sobre produtos e serviços, descontos, ofertas, promoções e outras vantagens das Entidades do Grupo Mapfre, conforme informação disponível em www.mapfre.com, bem como de empresas colaboradoras no âmbito da prestação de serviços ou desenvolvimento da atividade seguradora. Para efeitos de personalização destas comunicações, será elaborado um perfil comercial que, com base na análise da informação que lhe diga respeito, permitirá inferir e identificar os produtos e serviços que poderão ser do seu interesse.

De forma resumida, explicamos como o fazemos:

Em primeiro lugar, com base nos dados que nos forneceu e nos dados gerados no desenvolvimento da sua relação comercial ou contratual com a Mapfre, fazemos comparações com um conjunto agregado de utilizadores que apresentam características semelhantes (por exemplo, estilo de vida, circunstâncias demográficas, geográficas, relação com a Mapfre) e que anteriormente demonstraram interesse ou adquiriram com satisfação outros produtos.

Em seguida, aplicamos cálculos estatísticos ou algoritmos, juntamente com métodos de anonimização e pseudonimização, que nos permitem encontrar relações entre si e este conjunto de utilizadores e identificar, com base em ações passadas ou cenários futuros, os produtos, serviços e ofertas a sugerir.

Em nenhum momento são tomadas decisões individuais automatizadas.

Quando se trate de publicidade personalizada através da navegação, trataremos a informação que nos tenha sido facultada para lhe apresentar publicidade dos nossos produtos, com base no seu perfil comercial, em plataformas online, em conformidade com as respetivas políticas de privacidade.

A não aceitação deste tratamento não impede, limita ou condiciona que a MAPFRE Seguros Gerais, S.A. possa enviar comunicações comerciais não personalizadas com base no seu interesse legítimo, de acordo com o indicado na secção **4. Finalidades e base jurídica, B), iii.**

Dados tratados para esta finalidade: dados de identificação (nome, número de identificação fiscal), dados de contacto, dados contratuais e de seguros, dados relativos ao perfil de risco e histórico de sinistralidade, dados económicos e financeiros, bem como dados inferidos ou derivados através da análise de informação disponível, incluindo preferências, comportamentos de consumo e perfil comercial.

Este tratamento será realizado em regime de responsabilidade conjunta pelas Entidades do Grupo Mapfre e de acordo com as indicações sobre o tratamento em regime de

corresponsabilidade no ponto **10. Responsabilidade conjunta de entidades do Grupo Mapfre.**

- b. Envio de comunicações comerciais não personalizadas por outras entidades do Grupo Mapfre, por qualquer meio, incluindo o eletrónico, sobre produtos e serviços, descontos, promoções e outras vantagens, próprias e de empresas colaboradoras no âmbito da prestação de serviços ou do desenvolvimento da atividade seguradora. Para o efeito, os seus dados poderão ser comunicados pela MAPFRE Seguros Gerais, S.A., às restantes entidades do Grupo Mapfre, conforme informação disponível em www.mapfre.com.

5. Prazo de conservação dos dados pessoais

A Mapfre aplicará os seguintes critérios para determinar o prazo de conservação dos dados dos titulares:

- A) No caso de titulares que ainda **não tenham subscrito um seguro, bem como de terceiros sem vínculo contratual, designadamente potenciais clientes, contactos comerciais e outros intervenientes:**
 - a. Em geral, os dados serão conservados na pendência da proposta de seguro apresentada em resposta ao seu pedido.
 - b. No entanto, os dados poderão ser conservados por prazos diferenciados, consoante a tipologia de dados e a finalidade do tratamento, designadamente entre 30 dias e 1 ano para efeitos operacionais e de gestão interna, podendo, em determinados casos, ser conservados até 2 anos para efeitos de prevenção, investigação e/ou deteção de fraude, nos termos indicados no ponto **4. Finalidades e fundamentos jurídicos do tratamento.**
 - c. Se os titulares tiverem dado o seu consentimento para o acompanhamento e atualização da proposta inicial de cotação, simulação ou contratação de seguro, os dados serão conservados e tratados para esta finalidade pelo período necessário à sua prossecução e, em qualquer caso, até um prazo máximo de 2 anos, sem prejuízo da possibilidade de revogação do consentimento prestado, nos termos previstos no ponto **7. Direitos dos titulares dos dados.**
 - d. Se os titulares tiverem dado o seu consentimento para a realização de comunicações comerciais sobre produtos próprios ou de terceiros por qualquer meio, incluindo o eletrónico, os dados serão conservados e tratados para esses fins até à revogação do consentimento ou, na sua ausência, por um período máximo de 2 anos, sem prejuízo da possibilidade de revogação do consentimento prestado, nos termos previstos no ponto **7. Direitos dos titulares dos dados.**
 - e. Quando os dados deixarem de ser necessários para as finalidades anteriormente mencionadas, serão bloqueados e conservados exclusivamente para efeitos de cumprimento de obrigações legais, bem como para a sua disponibilização a autoridades públicas competentes, Juízes, Tribunais ou ao Ministério Público, e ainda para o exercício e defesa de direitos e de eventuais reclamações perante a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), pelos prazos legalmente aplicáveis.

B) No caso de titulares que **já tenham subscrito um seguro**:

- a. Em geral, os dados pessoais serão conservados durante o período de vigência da relação contratual e, posteriormente, durante os prazos legalmente aplicáveis para o cumprimento de obrigações legais.
- b. Após a cessação da relação contratual, os dados poderão ser conservados por períodos variáveis, consoante a tipologia de dados e a finalidade do tratamento, podendo, em determinados casos, ser conservados até 2 anos para efeitos de prevenção, investigação e/ou deteção de fraude, nos termos indicados no ponto **4. Finalidades e fundamentos jurídicos do tratamento**.
- c. No caso de dados relacionados com sinistros, contratos de seguro ou gravações telefónicas no âmbito da relação contratual, os prazos de conservação poderão ser superiores, podendo atingir, em função da natureza dos dados e das obrigações legais aplicáveis, períodos até 20 anos.
- d. Se os titulares tiverem dado o seu consentimento para a realização de comunicações comerciais sobre produtos próprios ou de terceiros por qualquer meio, incluindo o eletrónico, os dados serão conservados e tratados para esses fins até à revogação do consentimento ou, na sua ausência, por um período máximo de 2 anos após o termo da relação contratual, sem prejuízo da possibilidade de revogação do consentimento prestado, nos termos previstos no ponto **7. Direitos dos titulares dos dados**.
- e. Quando os dados deixarem de ser necessários para as finalidades anteriormente mencionadas, serão bloqueados e conservados exclusivamente para efeitos de cumprimento de obrigações legais, bem como para a sua disponibilização a autoridades públicas competentes, Juízes e Tribunais ou ao Ministério Público, e ainda para o exercício e defesa de direitos e de eventuais reclamações perante a CNPD, pelos prazos legalmente aplicáveis.

Os prazos concretos de conservação encontram-se definidos nas políticas internas de conservação de dados da Mapfre, podendo variar em função da natureza dos dados, da finalidade do tratamento e das obrigações legais aplicáveis.

6. Destinatários dos dados pessoais

A Mapfre comunicará dados para as finalidades descritas no ponto **4. Finalidades e fundamentos jurídicos do tratamento** exclusivamente aos seguintes destinatários ou categorias de destinatários:

1. Organismos públicos e autoridades competentes, designadamente a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), a Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), autoridades judiciais, tribunais, órgãos de polícia criminal, bem como outras entidades públicas ou administrativas, sempre que a Mapfre esteja legalmente obrigada a proceder à respetiva comunicação.
2. Outras empresas de seguros e resseguros, com a finalidade exclusiva de celebrar contratos de cosseguro e resseguro, nos termos previstos nos artigos 62.º e seguintes e 72.º e seguintes do RJCS.
3. Entidades responsáveis ou participantes em ficheiros comuns e bases de dados do setor segurador, no âmbito de mecanismos de cooperação setorial, regularização de sinistros, prevenção de fraude e cumprimento de obrigações legais, nos termos detalhados no ponto **9. Informações sobre ficheiros comuns**.

4. No caso de seguros de grupo, as informações básicas de identidade dos segurados e as relacionadas com o contrato de seguro poderão ser comunicadas ao tomador do seguro que contratou a apólice, a fim de o manter informado sobre as pessoas abrangidas pela cobertura em cada momento e respetivas condições.
5. Entidades do Grupo Mapfre para (i) aplicação de benefícios, descontos e outras vantagens que lhes correspondam enquanto clientes da Mapfre, (ii) cumprimento de obrigações de supervisão e solvência, (iii) prevenção, investigação e/ou deteção de fraudes; e (iv) gestão centralizada de recursos informáticos, organizacionais e administrativos (aplicações informáticas, servidores, etc.), tudo nos termos previstos no ponto **“4. Finalidades e fundamentos jurídicos do tratamento”**.
6. Prestadores dos serviços cobertos ou solicitados no âmbito das apólices subscritas pelo titular, entre os quais se encontram profissionais de saúde e prestadores de cuidados de saúde, oficinas de reparação automóvel, profissionais ou empresas de serviços de reparações domésticas, peritos ou outros profissionais análogos, conforme o aplicável.

Adicionalmente, a Mapfre contratará a prestação de serviços por fornecedores terceiros que desenvolvem a sua atividade, a título exemplificativo, nos seguintes setores: serviços de assistência para a gestão de sinistros, serviços de custódia e digitalização de documentação, tarifação, serviços de mediação de seguros, serviços de gestão administrativa e atendimento ao cliente, serviços de assessoria e consultoria, serviços de auditoria de qualidade de serviços ou serviços de desenvolvimento tecnológico.

No âmbito das comunicações indicadas no parágrafo anterior, podem ocorrer transferências internacionais de dados para países terceiros. Essas transferências apenas serão efetuadas quando forem necessárias para o cumprimento das finalidades indicadas, sendo adotadas, consoante o caso, garantias adequadas para assegurar o cumprimento da regulamentação em matéria de proteção de dados.

Relativamente aos países em que exista uma decisão de adequação aprovada pela Comissão Europeia, a transmissão é feita ao abrigo dessa garantia. Na ausência de uma decisão de adequação, proceder-se-á à adoção de garantias adequadas, que podem ser (i) a assinatura de Cláusulas Tipo de proteção de dados aprovadas pela Comissão Europeia, ou (ii), no que respeita a transferências internacionais entre entidades do Grupo Mapfre, a transferência internacional será regulada pelas disposições das regras vinculativas (doravante, “BCR”) aprovadas no Grupo Mapfre.

Poderá aceder ao conteúdo das BCR, bem como consultar a lista de entidades do Grupo Mapfre que estão vinculadas às BCR no seguinte link: https://www.mapfre.com/statics/bcrs-mapfre/Normas_Corporativas_Vinculantes_PTb.pdf.

Em qualquer caso, se for necessário efetuar uma transferência internacional para países que não disponham de uma decisão de adequação, e não seja possível recorrer aos mecanismos que conferem garantias adequadas descritos no parágrafo anterior, a transferência internacional será efetuada de acordo com o regime de exceções para situações específicas previstas no RGPD.

7. Direitos dos titulares dos dados

Nos termos e no âmbito estabelecidos na regulamentação em vigor, os titulares podem exercer os seguintes direitos:

- Acesso: Conhecer os dados pessoais que a Mapfre mantém sobre si.
- Retificação: Solicitar a retificação dos seus dados inexatos.
- Apagamento: Solicitar o apagamento dos seus dados quando, entre outros motivos, já não forem necessários para os fins para os quais foram recolhidos.
- Limitação do tratamento: Solicitar a suspensão do tratamento dos seus dados se, por exemplo, os dados forem inexatos ou o tratamento for ilícito, caso em que os dados poderão ser tratados para efeitos de declaração, exercício ou a defesa de um direito num processo judicial, de defesa dos direitos de outra pessoa ou por motivos ponderosos de interesse público.
- Oposição: Opor-se ao tratamento dos seus dados, exceto quando for necessário, entre outros motivos, para o desenvolvimento da relação contratual, caso exista, ou para o exercício ou defesa de eventuais reclamações.
- Portabilidade: Receber os seus dados pessoais num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, ou solicitar a sua transmissão a outro responsável pelo tratamento de dados, quando tecnicamente possível.

Lembramos que também pode, a qualquer momento, retirar o consentimento prestado, se for o caso, para o tratamento dos seus dados.

Os direitos acima mencionados podem ser exercidos diretamente pelo titular dos dados, apresentando o seu documento de identificação ou documento oficial que o identifique, ou através de um representante legal ou procurador devidamente credenciado, por meio de comunicação escrita e dirigida à Área de Privacidade e Proteção de Dados, Avenida José Malhoa, 13 1070-157 Lisboa ou escrevendo para o email protecaodedados@mapfre.pt.

8. Reclamações à autoridade de controlo

O Titular dos Dados poderá contactar o Encarregado de Proteção de Dados da MAPFRE Seguros Gerais, S.A., para apresentar as suas reclamações em matéria de proteção de dados.

Adicionalmente, informamos que pode dirigir-se à Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD), situada na Av. D. Carlos I, 134 - 1.º 1200-651 Lisboa, para apresentar uma reclamação caso considere que os seus direitos não foram respeitados.

9. Informações sobre ficheiros comuns

- a. **Ficheiro de Automóveis, Perda Total, Roubo e Incêndio**: A Mapfre poderá comunicar os dados históricos sobre o número de sinistros relacionados com os seus seguros a entidades do setor segurador, designadamente no âmbito de sistemas e mecanismos de cooperação setorial, incluindo os geridos pela Associação Portuguesa de Seguradores (APS), bem como a entidades públicas competentes, nomeadamente a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), que os tratarão enquanto responsáveis pelos respetivos ficheiros

ou sistemas de informação. A sua finalidade é facilitar a identificação automatizada de possíveis situações de anomalia e risco de fraude, cooperar com as autoridades competentes, incluindo forças e serviços de segurança, e contribuir para a investigação de possíveis situações de fraude relacionadas com veículos seguros.

- b. **Ficheiro Histórico do Seguro Automóvel:** A Mapfre poderá comunicar os dados históricos do número de sinistros a entidades do setor segurador ou a autoridades públicas competentes, designadamente a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), no âmbito de ficheiros e sistemas de informação destinados à tarificação e seleção de riscos. A sua finalidade é permitir, no momento da celebração do contrato, a disponibilização de informação rigorosa e verificada sobre o histórico de sinistralidade, com base em informação partilhada entre entidades do setor, nos termos legalmente previstos.
Para exercer os seus direitos em matéria de proteção de dados, dirija-se à ASF, Av. da República 76, 1600-205 Lisboa. Para mais informações sobre a proteção de dados, consulte o site da ASF (<https://www.asf.com.pt/>)
- c. **Ficheiro de Prevenção da Fraude em Seguros de Ramos Diversos:** A Mapfre poderá comunicar os dados dos sinistros relacionados com os contratos de seguro a sistemas e mecanismos de prevenção e deteção de fraude no setor segurador, designadamente os promovidos pela APS ou por entidades públicas, incluindo a ASF, que os tratarão enquanto responsáveis pelos respetivos sistemas. A finalidade destes ficheiros é a prevenção e deteção de fraude, quer ao nível da emissão de apólices, quer na análise de sinistros declarados. Para exercer os seus direitos em matéria de proteção de dados, dirija-se à ASF, Av. da República 76, 1600-205 Lisboa. Para mais informações sobre a proteção de dados, consulte o site da ASF (<https://www.asf.com.pt/>).
- d. **Outros sistemas e mecanismos de cooperação setorial no âmbito da atividade seguradora:** A Mapfre poderá ainda comunicar ou aceder a dados pessoais no âmbito de outros sistemas de cooperação entre seguradoras, incluindo sistemas de regularização de sinistros, sistemas internacionais e mecanismos legais de garantia (como fundos de garantia), geridos por entidades do setor segurador, pela Associação Portuguesa de Seguradores (APS), pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) ou por outras entidades competentes, com a finalidade de assegurar a correta gestão dos contratos de seguro, a regularização de sinistros e o cumprimento de obrigações legais.

10. Responsabilidade conjunta de empresas do Grupo Mapfre

As empresas do Grupo Mapfre infra identificadas, em conformidade com as disposições da regulamentação aplicável, assinaram um acordo de responsabilidade conjunta, comprometendo-se a cumprir as obrigações decorrentes da legislação em matéria de proteção de dados, nos tratamentos que respeitam à realização conjunta de perfis comerciais globais:

- **Identificação das entidades corresponsáveis:**
 - **Identidade:** MAPFRE Seguros de Vida, S.A.
 - **Direção:** Avenida José Malhoa, 13, 1070-157 Lisboa
 - **Contacto do Delegado de Proteção de Dados:** dpo.portugal@mapfre.com
- **Finalidades do tratamento:** Envio de comunicações comerciais das entidades corresponsáveis por qualquer meio, incluindo eletrónico, sobre produtos e serviços, descontos, ofertas, promoções e outras vantagens, tanto gerais como adequadas ao perfil comercial do titular.

Implica a elaboração de um perfil comercial global do titular para adequar o envio de comunicações personalizadas, diferentes de outros tipos de clientes.

De forma resumida, explicamos como o fazemos:

Primeiro, com base nos dados que nos forneceu, nos dados que forneceu a outros responsáveis conjuntos pelo tratamento das quais é cliente, e nos dados gerados no desenvolvimento da sua relação comercial ou contratual com a MAPFRE Seguros Gerais, S.A., fazemos comparações com um conjunto agregado de utilizadores que apresentam características semelhantes (por exemplo, estilo de vida, circunstâncias demográficas, geográficas, relação com a Mapfre) e que previamente demonstraram interesse ou adquiriram com satisfação outros produtos.

Em seguida, aplicamos cálculos estatísticos ou algoritmos, juntamente com métodos de anonimização e pseudonimização, que nos permitem encontrar relações entre si e este conjunto de utilizadores e identificar, com base em ações passadas ou cenários futuros, os produtos, serviços e ofertas a sugerir.

Em momento algum, são tomadas decisões individuais automatizadas.

- **Base de licitude:** Consentimento.
- **Exercícios de direitos:** O titular dos dados pode exercer os seus direitos junto de qualquer um dos responsáveis conjuntos pelo tratamento dos dados. Adicionalmente, as entidades corresponsáveis dispõem de um mecanismo de balcão único para o exercício dos direitos dos titulares dos dados, através de e-mail para protecaodedados@mapfre.pt, comprometendo-se a assegurar um dever de colaboração e assistência na análise e resposta aos pedidos apresentados, sempre que o direito exercido seja procedente.
- **Destinatários dos dados:** As entidades corresponsáveis apenas comunicarão os dados pessoais recolhidos no âmbito da responsabilidade conjunta a entidades que prestem serviços de apoio à realização dos tratamentos, nos termos legalmente aplicáveis.