

Política de Privacidade

1. O Nosso Compromisso de Privacidade

A *UNIVERSO, GC, S.A.* (U-GC) é uma organização que funciona com base na confiança e na transparência. Esta conquista transpõe-se para a relação do dia-a-dia com os nossos clientes. A privacidade e a segurança dos dados que nos confia, são para nós uma prioridade.

É nosso compromisso apenas tratar (*i.e.* recolher, armazenar, processar, transmitir e eliminar) dados pessoais que sejam essenciais para podermos cumprir com as nossas obrigações junto de si, de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados, da legislação complementar sobre proteção de dados pessoais em vigor nos países em que opera e apresentação de produtos, ofertas ou benefício da U-GC e de parceiro que integre a Rede de Parceiros da U-GC. Vamos informá-lo de como utilizamos os seus dados pessoais e para que objetivos, com a garantia de que recolhemos, partilhamos e guardamos os seus dados tendo como referência as melhores práticas no domínio da segurança, da privacidade e da proteção dos dados pessoais.

Quando os seus dados pessoais são tratados por entidades contratadas pela U-GC (Subcontratantes), exigimos-lhes o mesmo nível de privacidade e segurança.

Usamos os seus dados pessoais sempre com transparência para lhe prestar os melhores serviços.

Queremos que se sinta confiante que os seus dados pessoais estão seguros connosco, pois estaremos sempre comprometidos em proteger a sua privacidade, e assumimos com grande seriedade e empenho as nossas responsabilidades no que respeita à proteção dos seus dados pessoais.

2. Quem é o Responsável pelos Seus Dados Pessoais

Os seus dados serão tratados pela *UNIVERSO, GC, S.A.*

Esta sociedade é a responsável pelo tratamento de dados pessoais nos termos do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.

3. Dados Pessoais que Recolhemos

Nesta Política de Privacidade, o termo “Dados Pessoais” significa o conjunto de informações que se relacionam consigo sempre que possamos identificá-lo(a), direta ou indiretamente. Os seus dados pessoais podem incluir dados que nos transmita diretamente como, por exemplo, os seus dados de identificação e de contacto, bem como os dados relativos a informações sobre contrato de seguro e das suas interações connosco.

Poderemos ainda tratar os seus dados pessoais por conta de empresas de seguros, em especial, na sua recolha, processamento ou armazenam enquanto intermediário na contratação de um Contrato

de Seguro celebrado com essa Empresa de Seguros sendo que, nessa parte, o tratamento de dados pessoais efetuado pela U-GC ocorrerá,

enquanto Subcontratante da Empresa de Seguros correspondente, nos termos de informação sobre tratamento de dados oportunamente prestada pela mesma ou de acordo com as suas instruções, enquanto Responsável pelo Tratamento de dados.

4. Como e Porque Utilizamos os seus Dados Pessoais

Enquanto Responsável pelo Tratamento, usamos os seus dados pessoais para as finalidades seguintes:

- i. Gestão de carteira de Clientes e Apoio ao Cliente;
- ii. Gestão de reclamações e também resposta a mensagens enviadas por não clientes;
- iii. Cumprimento de deveres de *reporting* regulatório;
- iv. Marketing direto, que pode ter associado uma oferta ou benefício da U-GC e de um parceiro que integre a Rede de Parceiros;
- v. Marketing direto, na modalidade de ações/ofertas promocionais e desenvolvimento de produtos, com base em perfis genéricos de marketing, definidos de acordo com os dados transmitidos diretamente pelo Titular ou com as preferências gerais de utilização pelo Titular dos serviços disponibilizados pela U-GC;
- vi. Marketing direto, na modalidade de ações/ofertas promocionais e desenvolvimento de produtos, com base em perfis complexos de marketing, definidos de acordo com a utilização individual ou conjugada dos dados transmitidos diretamente pelo Titular;
- vii. Gravação de chamadas para efeitos de registo e de prova de transações comerciais e quaisquer outras relacionadas com a relação contratual e, bem assim, para monitorização da qualidade de atendimento;
- viii. Prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, incluindo resposta a pedidos de informação dirigidos à U-GC pelo Banco de Portugal ou por outras entidades oficiais ou autoridades judiciais, policiais e setoriais;
- ix. Cumprimento de obrigações legais;
- x. Gestão e controlo contabilístico e societário.

Usamos os seus dados pessoais com base nos seguintes fundamentos jurídicos:

- i. Execução do Contrato
(nas situações previstas nas alíneas i e ii do parágrafo anterior);
- ii. Cumprimento de obrigação jurídica da U-GC
(nas situações previstas nas alíneas iii, viii, ix e x do parágrafo anterior);
- iii. Interesses legítimos da U-GC
(nas situações previstas nas alíneas ii, iv, v, vi, vii e x do parágrafo anterior);

No que respeita aos tratamentos realizados com fundamento em interesse legítimo da U-GC, o interesse e causa é, em cada um dos casos, o seguinte:

- i. Resposta a mensagens enviadas por não clientes e Marketing direto e Marketing na modalidade de ações/ofertas promocionais e desenvolvimento de produtos com base em perfis genéricos ou complexos de marketing (definidos de acordo com as preferências de utilização dos serviços disponibilizados pela U-GC) – Desenvolvimento e crescimento de atividade e dinamização e oferta de serviços e produtos comercializados ou novos, de uma forma adequada ou personalizada em função dos interesses e preferências gerais e detalhadas, dos comportamentos de consumo do Titular e da respetiva utilização dos serviços da U-GC (interesses empresarial, económico e comercial do responsável pelo tratamento);
 - Racionalização, adequação e ajustamento de ofertas promocionais ao interesse do Titular, de acordo com a análise das suas preferências (gerais ou detalhadas) de consumo, em conformidade com a utilização geral e específica dos serviços da U-GC; – Gestão e melhoria da Rede de Parceiros e dos benefícios atribuídos; – Apresentação de novas parcerias com alargamento dos benefícios atribuídos;
- ii. Gravação de chamadas para monitorização da qualidade de atendimento - controlo e melhoria contínua dos processos internos para prestar um serviço ao titular dos dados mais eficiente e eficaz, aumentando assim a sua satisfação.

5. Durante Quanto Tempo Conservamos os seus Dados Pessoais

Conservamos os seus dados pessoais apenas durante o período que for necessário para cumprir os objetivos definidos no ponto anterior e para cumprir a lei; assim:

Finalidade	Prazo de Conservação
- Gestão de Cliente - Apoio ao Cliente - Gestão de reclamações - Cumprimento de deveres de <i>reporting</i> regulatório e de conservação de registos de atividade para controlo regulatório	- Prazo geral de conservação dos dados pessoais - 1 (um) ano após a cessação do Contrato - Dados relativos à faturação – 10 (dez) anos a contar da prática do ato, por corresponder ao prazo legal de conservação da escrituração mercantil - Arquivo de livros de reclamações – 3 (três) anos após o encerramento do livro - Elementos que tenham servido de base à apreciação de reclamação – 5 (cinco) anos - Na eventualidade de existirem litígios com os titulares – os dados serão conservados até ao trânsito em julgado da decisão judicial
- Gestão de mensagens enviadas por não clientes	- 2 (dois) anos após o envio da mensagem, salvo exercício do direito de oposição por parte do titular dos dados; na eventualidade de existirem litígios com o titular dos dados, os dados serão conservados até ao trânsito em julgado da decisão

	judicial
- Marketing direto, que pode ter associado uma oferta ou benefício da U-GC e de um parceiro que integre a Rede de Parceiros; - Marketing direto, na modalidade de ações/ofertas promocionais e desenvolvimento de produtos, com base em perfis genéricos de marketing, definidos de acordo com os dados transmitidos diretamente pelo Titular ou com as preferências gerais de utilização pelo Titular dos serviços disponibilizados pela U-GC; - Marketing direto, na modalidade de ações/ofertas promocionais e desenvolvimento de produtos, com base em perfis complexos de marketing, definidos de acordo com a utilização individual ou conjugada dos dados transmitidos diretamente pelo Titular;	- 2 (dois) anos após a cessação do Contrato, salvo no caso de exercício do direito de oposição por parte do titular dos dados.
Gravação de chamadas para efeitos de prova de transações comerciais e quaisquer outras respeitantes à relação contratual e para monitorização da qualidade de atendimento	- Durante o prazo de vigência do Contrato e até que se encontrem cumpridas todas as obrigações emergentes do mesmo, acrescido do prazo de caducidade ou de prescrição; - 7 (sete) anos a contar da execução das operações, para efeitos de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo - 30 (trinta) dias, para efeitos de monitorização da qualidade de atendimento
Prevenção de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo	- 7 (sete) anos após o momento em que a identificação do cliente se processou ou, no caso das relações de negócio, após o termo das mesmas - 7 (sete) anos a contar da execução das operações, ainda que, no caso de aquelas se inserirem numa relação de negócio, esta última já tenha terminado - Durante toda a vigência do Contrato, acrescido dos prazos de caducidade e prescrição

Uma vez atingido o prazo máximo de conservação, os seus dados pessoais serão anonimizados ou destruídos/eliminados de forma segura.

6. Com Quem Podemos Partilhar os seus Dados Pessoais

Tal como indicado no Contrato de Seguro, em alguns casos podemos divulgar os seus dados pessoais a subcontratados (i.e., subcontratantes na definição constante do Regulamento Geral de Proteção

de Dados), no âmbito de serviços prestados por estes.

Nesses casos, exigimos que tenham em vigor as medidas de segurança adequadas para proteger os seus dados pessoais.

As categorias de subcontratados a que a U-GC pode recorrer são, designadamente, as seguintes: entidades subcontratadas para a execução de serviços nas áreas de gestão de clientes, apoio ao cliente sistemas de informação e marketing.

Quando exigido por lei, poderemos ter que divulgar os seus dados pessoais a autoridades ou terceiros, tal como a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões ou a Procuradoria Geral da República, sendo que nesses casos o nosso controlo sobre como são protegidos os seus dados pessoais é limitado.

7. Como Pode Exercer os seus Direitos de Proteção de Dados Pessoais

Em determinadas circunstâncias, tem o direito de:

- i. Solicitar informação adicional sobre a utilização que fazemos dos seus dados pessoais;
- ii. Aceder ou solicitar o acesso aos seus dados pessoais;
- iii. Atualizar ou solicitar a atualização dos seus dados pessoais;
- iv. Opor-se ao tratamento dos seus dados pessoais;
- v. Solicitar a limitação da forma como utilizamos os seus dados pessoais enquanto os corrigimos ou esclarecemos eventuais dúvidas sobre o seu conteúdo ou sobre a utilização que deles fazemos;
- vi. Solicitar a portabilidade dos seus dados pessoais que nos forneceu;
- vii. Solicitar o apagamento dos seus dados pessoais (as situações que legitimam o exercício do “direito a ser esquecido” encontram-se previstas no artigo 17.º do Regulamento Geral de Proteção de Dados);
- viii. Contestar decisões automatizadas que tenham tido por base os seus dados pessoais.

Tem ainda o direito de retirar ou alterar, a qualquer momento, o consentimento que nos tenha dado para utilizarmos os seus dados pessoais.

O exercício destes direitos é excecionado quando os seus dados pessoais são utilizados para salvaguarda do interesse público, nomeadamente em casos de deteção e prevenção de crimes, ou quando os mesmos estão sujeitos a sigilo profissional.

Para exercer os seus direitos de proteção de dados pessoais ou sempre que tenha alguma questão sobre a utilização que fazemos dos seus dados pessoais deverá contactar-nos através dos seguintes meios:

- a) da Linha Cliente Universo 308 811 418. Atendimento por operador todos os dias úteis das 9h às 21h. Custo de chamada para rede fixa nacional.
- b) do serviço Universo Online em www.universo.pt e

- c) do endereço postal da sede social da U-GC (Lugar do Espido, Via Norte, 4470-177 Maia).

Poderá ainda contactar o nosso encarregado de proteção de dados (*Data Protection Officer*) , através dos seguintes meios:

- a. endereço postal - Lugar do Espido – Via Norte, 4470-177 Maia
- b. email - dpo@sonaefs.pt.

Caso esteja insatisfeito com a forma como tratamos os seus dados pessoais ou com a nossa resposta à sua solicitação de exercício dos seus direitos, poderá apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) – Endereço: Rua de São Bento, 148 – 3º, 1200-821 Lisboa – Telefone: +351213928400 – Fax: +351213976832 – Endereço eletrónico: geral@cnpd.pt.

8. Como Protegemos os seus Dados Pessoais

Dispomos de uma diversidade de medidas de segurança da informação, alinhadas com as melhores práticas nacionais e internacionais, de modo a proteger os seus dados pessoais, incluindo controlos tecnológicos, medidas administrativas, técnicas, físicas e procedimentos que garantem a proteção dos seus dados pessoais, impedindo a sua utilização indevida, o acesso e divulgação não autorizada, a sua perda, a sua alteração indevida ou inadvertida, ou a sua destruição não autorizada. Assumimos em matéria de segurança da informação o mesmo compromisso de melhoria contínua pelo qual nos pautamos na nossa atividade diária.

Entre outras, destacamos as seguintes medidas:

- i. Acesso restrito aos seus dados pessoais apenas por quem deles necessita para os objetivos que nos propusemos acima;
- ii. Armazenamento e transferência de dados pessoais de forma segura;
- iii. Proteção dos sistemas de informação através de dispositivos que impeçam o acesso não autorizado aos seus dados pessoais;
- iv. Monitorização permanente dos sistemas de informação, com o objetivo de prevenir, detetar e impedir o uso indevido dos seus dados pessoais;
- v. Mecanismos que garantem a salvaguarda da integridade e da qualidade dos seus dados pessoais;
- vi. Medidas que asseguram que os seus dados pessoais são protegidos contra destruição ou perda accidental;
- vii. Redundância de equipamentos de armazenamento, processamento e comunicação de dados pessoais, para evitar perda de disponibilidade.
- viii. Controlo de acesso físico aos locais onde são processados os seus dados pessoais.

9. Atualizações a esta Política de Privacidade

Esta Política de Privacidade pode ser oportunamente atualizada. A versão mais recente será objeto de divulgação permanente no site www.universo.pt.