



4593

AUTORIZAÇÃO N.º /2014

1 – O Pedido

AXA PORTUGAL – Companhia de Seguros de Vida, S.A., com sede na Avenida do Mediterrâneo, lote 1.01.1.2, Edifício Axa, Parque das Nações, 1990-156 Lisboa, vem notificar à Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPD) um tratamento de dados pessoais com a finalidade de gestão da atividade comercial e marketing.

Concretizando, os interessados podem solicitar que a seguradora os contacte posteriormente, pelas vias habituais ou por sistema de conversação *online*, para a prossecução das mais diversas finalidades, por exemplo pedido de informações sobre um produto ou serviço comercializado, pedido de simulações, pedido de alterações nos contratos de seguros, apresentação de sugestões ou reclamações.

Do pedido verifica-se que:

- a) Os dados objeto de registo são os seguintes: nome, indicação se é cliente e o seu NIF (para verificação da sua ficha de cliente), e morada, e-mail, fax, telefone e telemóvel (consoante o modo pelo qual deseja ser contactado).
- b) A recolha dos dados é feita por telefone ou através da internet através de www.axa.pt ou através de aplicações para *smartphones* e *tablets (apps)*.
- c) É indicado processamento da informação externo através da entidade subcontratada Axa Technology Services Mediterranean Region AEIE – Sucursal em Portugal.

Poderão ainda ser transmitidos dados às seguintes entidades subcontratadas:

- Empresas de manutenção dos sistemas informáticos de suporte à base de dados;
- Mediadores que fazem parte da rede de distribuição do responsável pelo tratamento, para posterior contacto ao interessado e conforme solicitado pelo próprio;
- Quaisquer outras entidades que intervenham no âmbito da execução do serviço em causa, e que permite ao interessado solicitar ser contactado posteriormente

- d) A requerente pretende autorização para interconexionar os dados recolhidos com a base de dados para finalidade de gestão de contratos de seguro (na medida em que o interessado pode já ser cliente e o motivo do seu contacto se prender com o ou os seguros contratados) ou com a base de dados para finalidade de marketing (na estrita medida em que o interessado pode pretender ser contactado para receber uma informação sobre serviços comercializados).
- e) Não se verificam fluxos internacionais de dados para países terceiros.
- f) O titular pode conhecer, corrigir e eliminar os dados que lhe respeitem presencialmente, por escrito ou por telefone para o *call center* da seguradora.
- g) As medidas de segurança previstas estão indicadas no formulário de notificação.
- h) A requerente propõe-se conservar os dados relativos a pedidos de contacto pelo período de 12 meses, com exceção dos dados que terão outro tratamento como os que se referirem a seguros contratados e que poderão ser guardados até 10 anos após a cessação do contrato de seguro.

2 – Análise

Os dados são tratados com o consentimento inequívoco do seu titular, pelo que a CNPD considera que existe legitimidade para o tratamento (cf. artigo 6º da Lei nº 67/98, de 26 de outubro, LPD).

Os dados pessoais recolhidos são pertinentes, necessários e não excessivos em relação às finalidades do tratamento (cf. alínea c) do nº1 do artigo 5º da LPD).

Caso os dados sejam recolhidos através de inscrição *on line*, o titular dos dados deve ser informado de que os dados pessoais podem circular em rede aberta sem condições de segurança, correndo o risco de serem vistos e utilizados por terceiros não autorizados (artigo 10º nº4 da LPD).



Ao titular deve sempre ser garantido o direito de informação previsto no artigo 10º da LPD, bem como o direito de se opor à utilização dos seus dados pessoais para fins de marketing (cf. alínea b) do artigo 12º da LPD).

A requerente admite transmitir dados a empresas de manutenção dos sistemas informáticos de suporte à base de dados, a mediadores de seguros e a entidades que intervenham no âmbito da execução do serviço em causa e que permitem ao interessado solicitar ser contactado posteriormente, para a prestação de serviços em regime de subcontratação. Certamente por lapso foi esta transmissão assinalada como comunicação de dados a terceiros no ponto 5 do formulário.

As operações de tratamento em subcontratação devem ser regidas por contrato ou ato jurídico que vincule o subcontratante à responsável pelo tratamento e que estipule, designadamente, que o subcontratante apenas atua mediante instruções do responsável pelo tratamento, nos termos exigidos pelo artigo 14º nº3 da LPD.

Quanto à interconexão dos dados que constam de ficheiros geridos pela requerente e a base de dados para a gestão de contratos de seguro e com a base de dados para finalidade de marketing autoriza-se nos termos do artigo 6.º alínea e) e n.º 2 do artigo 9.º da LPD, desde que não implique diminuição dos direitos e garantias dos titulares dos dados e seja rodeada de adequadas medidas de segurança.

No momento da recolha ou da atualização dos dados existentes deve ser assegurado direito de informação e acesso nos termos previstos nos artigos 10.º e 11.º da Lei n.º 67/98, de 26 de outubro.

Relativamente aos prazos máximos de conservação de dados, atento o disposto na alínea e) do n.º 1 do artigo 5.º da LPD, devem os dados pessoais ser conservados apenas durante o período necessário para a prossecução das finalidades da recolha e do tratamento posterior, pelo que se entende que, considerando as finalidades do tratamento, o prazo indicado é manifestamente



excessivo. Assim os dados só poderão ser conservados enquanto se mantiver a relação contratual.

Independentemente das medidas de segurança adotadas pela entidade responsável pelo tratamento, é a esta que cabe assegurar o resultado da efetiva segurança da informação e dos dados pessoais tratados.

3 - Conclusão

Em face do exposto, a CNPD autoriza o tratamento, nos termos declarados e observadas que sejam as condições acima referidas, consignando-se, nos termos dos artigos 6.º, 9.º, 23.º alínea d), 27.º, 28.º n.º1, alínea c), e 30.º da Lei 67/98, de 26 de outubro, o seguinte:

Responsável pelo tratamento: AXA PORTUGAL – Companhia de Seguros de Vida, S.A.

Finalidade do tratamento: gestão da atividade comercial e marketing;

Categorias de dados pessoais tratados: Nome, indicação se é cliente e o seu NIF (para verificação da sua ficha de cliente), e morada, e-mail, fax, telefone e telemóvel;

Interconexões de dados pessoais: com a base de dados para finalidade de gestão de contratos de seguro ou com a base de dados para finalidade de marketing.

Transferência de dados para países terceiros: não há.

Forma de exercício do direito de acesso e retificação: presencialmente, por escrito ou por telefone para o *call center* da seguradora

Prazo de conservação dos dados: enquanto se mantiver a relação contratual.



COMISSÃO NACIONAL
DE PROTECÇÃO DE DADOS

Lisboa, 13 de maio de 2014

Filipa Calvão (Presidente)