

# POLÍTICA DE PRIVACIDADE

# Política de Privacidade

Nós, da Generali Brasil Seguros S.A. ("Generali" ou "Nós"), inscrita no CNPJ/ME sob o n. 33.072.307/0001-57 e com sede na Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, na Rua Barão de Tefé, 34, Porto Maravilha, CEP 20220-460, estamos comprometidos em resguardar sua privacidade e proteger seus dados pessoais, e queremos explicar para você um pouco mais sobre como tratamos seus dados pessoais.

## Qual é o objetivo da Política de Privacidade?

O objetivo da Política de Privacidade da Generali Seguros é explicar para você um pouco mais sobre como tratamos os seus dados pessoais.



## Quando a Política de Privacidade é Aplicável?

Essa Política é aplicável a todas as nossas marcas, negócios e serviços, de maneira geral.

## O que são Dados Pessoais?

Dados Pessoais são informações que podem identificar uma pessoa ou torná-la identificável, por exemplo: nome, endereço, CPF, documento de identidade, placa do carro, telefone, e-mail, características, preferências pessoais e informações sobre localização.



**O que são Dados Pessoais Sensíveis?** Dado Pessoais sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou à vida sexual, dados genéticos ou biométricos, quando vinculados a uma pessoa natural.

## O que é tratamento de Dados Pessoais?

Tratamento de dados é toda operação realizada com dados de uma pessoa, como coleta, armazenamento, classificação, processamento e avaliação, utilização, distribuição, transmissão, etc.

## Qual é o compromisso da Generali?

O compromisso da Generali é o respeito e comprometimento com a segurança e privacidade de nossos clientes e das demais pessoas que têm seus dados tratados por nós.

## Como tornamos possível a segurança e privacidade de nossos clientes?

Para tornar isso possível, asseguramos que o poder de escolha das pessoas que desejam contratar nossos produtos e serviços também se estenda à forma como tratamos seus dados pessoais.

## Por que a Generali trata os seus dados pessoais?

Tratamos os seus dados pessoais quando você ou sua empresa solicitam uma proposta de seguro a um de nossos corretores e em diversas outras situações. A Generali está comprometida em oferecer sempre os melhores produtos e coberturas do mercado, e para isso, é necessário tratar alguns dados pessoais.

# Política de Privacidade

## Para que a Generali coleta os seus dados pessoais?

A Generali coleta os seus dados pessoais para analisar o seguro mais adequado a você, por exemplo: em caso de seguro de vida, coletamos sua declaração de saúde, para um seguro de perda ou roubo, coletamos os seus dados e os dados do bem segurado. De acordo com o tipo de seguro, coletamos os seus dados pessoais para estimar as possibilidades de cobertura, entre outras informações conforme a necessidade de cada tipo de contrato de seguro.

## Para o que mais a Generali pode utilizar os seus dados pessoais?

Podemos utilizar os seus dados pessoais em alguns dos nossos serviços que envolvam a realização de cadastros, para a realização de proposta inicial ou para acesso aos apps da Generali.

Também usamos determinados dados pessoais para enviar e-mails relevantes sobre nossos produtos e serviços, e para manter você informado sobre as novidades da Generali.

Esses são só alguns exemplos que mostram como nossas atividades precisam utilizar dados pessoais, de forma legítima e dentro de suas expectativas.

Somos muito sérios com o cumprimento das leis que protegem a sua privacidade, e esta política de privacidade (a "Política") descreve como as suas informações e dados pessoais são coletados, usados, compartilhados e armazenados.

## O que fazer se eu tiver dúvidas após ler a Política?

Caso tenha dúvidas, após a leitura desta Política, fique à vontade para entrar em contato conosco utilizando as informações de contato indicadas ao final dessa Política.

## 1 CONCEITOS BÁSICOS

### O que preciso saber para compreender esta política?

Para que você compreenda melhor esta Política, apresentamos algumas definições úteis para a sua interpretação:

**Bases Legais:** são as hipóteses legais, previstas em lei, que autorizam a Generali a tratar Dados Pessoais. Todo e qualquer tratamento de Dados Pessoais só pode ser considerado válido se tiver fundamento em uma base legal.

**Plataformas Digitais ou Plataformas:** são os sites e aplicativos de titularidade da Generali.

**Você ou Titular dos Dados:** é a pessoa com quem mais nos preocupamos e que mais respeitamos, e também a quem os Dados Pessoais estão relacionados.



## 2 COMO A GENERALI COLETA SEUS DADOS PESSOAIS

### Que tipos de dados pessoais são coletados?

Os tipos de Dados Pessoais e a forma como a Generali os coleta dependem de como Você se relaciona com a Generali e por quê. Por exemplo, os Dados Pessoais coletados serão diferentes caso Você seja um cliente, um corretor ou um beneficiário de determinado bilhete ou apólice de seguro, por exemplo.



# Política de Privacidade

Por esse motivo, e para garantir o seu acesso à informação de forma facilitada, elaboramos Avisos de Privacidade específicos para produtos e soluções específicas da Generali que possuem particularidades relevantes relacionadas à forma de tratamento dos seus Dados Pessoais.

## Para o que servem os Avisos de Privacidade?

Os Avisos de Privacidade complementam essa Política e fornecem esclarecimentos sobre a forma de tratamento dos seus Dados Pessoais no contexto do seu uso de produtos, serviços ou soluções específicas da Generali que possuem características especiais referentes à forma de tratamento de Dados Pessoais. Em caso de conflito entre essa Política e qualquer dos Avisos de Privacidade, pedimos que você considere o que dispõe no Aviso de Privacidade específico do serviço que você estiver utilizando.

Outros Avisos de Privacidade podem também se aplicar de forma específica a determinados serviços e produtos. Nesse caso, pedimos que você verifique os avisos de privacidade na sua área de cliente.

No relacionamento entre você e a Generali, podemos utilizar seus Dados Pessoais de acordo com as finalidades apresentadas abaixo, sem prejuízo de outras informações previstas em Avisos de Privacidade específicos, acompanhadas de uma breve explicação:

FINALIDADE	TIPOS DE DADOS COLETADOS	BASES LEGAIS
<b>Contratação e emissão de seguros</b> Andamento de todo o processo de contratação e emissão de seguros; proposta, análise, subscrição de risco.	<b>Dados de cadastro:</b> e-mail, nome, CPF, endereço, telefone e outras informações (a depender do seguro, como dados de beneficiários e dados bancários). <b>Dados do bilhete ou da apólice de seguro e do bem segurado:</b> nº do bilhete/apólice, valor do prêmio, e outras informações (a depender do seguro). <b>Dados de saúde:</b> Declaração Pessoal de Saúde, laudos e exames médicos, atestado de óbito.	<ul style="list-style-type: none"><li>/ Execução de contrato ou procedimentos preliminares</li><li>/ Consentimento</li><li>/ Exercício regular de direitos em contrato</li></ul>
<b>Pagamento e Cobrança</b> Emissão de faturas e boletos; cobrança de prêmios atrasados.	<b>Dados de cadastro:</b> nome, telefone, e-mail, CPF, dados bancários. <b>Dados do bilhete ou da apólice de seguro e do bem segurado:</b> nº do bilhete/apólice, valor do prêmio, e outras informações (a depender da cobrança).	<ul style="list-style-type: none"><li>/ Execução de contrato ou procedimentos preliminares</li></ul>
<b>Regulação e liquidação de sinistros</b> Área técnica determina se o sinistro ocorreu está coberto e, caso necessário, reúne informações adicionais para cobrir o sinistro e realizar pagamento.	<b>Dados de cadastro:</b> e-mail, nome, CPF, endereço, telefone, e outras informações (a depender do sinistro, como dados do bem segurado, de beneficiários e bancários). <b>Dados do bilhete ou da apólice de seguro e do bem segurado:</b> nº do bilhete/apólice, informações sobre o bem segurado e outras informações (a depender do sinistro). <b>Dados de saúde:</b> Declaração Pessoal de Saúde, laudos e exames médicos, atestado de óbito.	<ul style="list-style-type: none"><li>/ Execução de contrato</li><li>/ Exercício regular de direitos em contrato</li><li>/ Legítimo interesse</li></ul>
<b>Marketing</b> Administração do website, envio de comunicações, envio de pesquisas de satisfação (NPS).	<b>Dados de navegação:</b> dados coletados por meio de cookies ou device IDs, incluindo IP, data e hora de acesso, localização geográfica, tipo de navegador, duração da visita e páginas visitadas. <b>Dados de cadastro:</b> nome, e-mail, telefone.	<ul style="list-style-type: none"><li>/ Consentimento</li><li>/ Legítimo interesse</li></ul>

<b>Assistência 24h</b>  Serviços de assistência e cobertura 24h relacionados ao seu seguro, assistência residencial e assistência funerária.	<b>Dados de cadastro:</b> e-mail, nome, CPF, endereço, telefone e outras informações (a depender do serviço, como dados do bem segurado, de beneficiários e bancários).  <b>Dados do bilhete ou da apólice e do bem segurado:</b> nº do bilhete de seguro ou da apólice, e outras informações (a depender do serviço).  <b>Dados de saúde:</b> Declaração Pessoal de Saúde, laudos e exames médicos, atestado de óbito.	/ Execução de contrato / Exercício regular de direitos em contrato
<b>Atendimento às solicitações de Ouvidoria, Compliance e Serviço de Atendimento</b>  Análise, apuração e resposta das solicitações, acompanhamento de sinistros, etc.	<b>Dados de cadastro:</b> e-mail, nome, CPF, endereço, telefone e outras informações (a depender do seguro, como dados de beneficiários e dados bancários).  <b>Dados do bilhete ou da apólice de seguro e do bem segurado</b> nº do bilhete de seguro ou da apólice, informações sobre o bem segurado e outras informações (a depender do seguro).  <b>Dados de saúde:</b> Declaração Pessoal de Saúde, laudos e exames médicos, atestado de óbito.	/ Consentimento / Exercício regular de direitos em contrato / Legítimo interesse
<b>Auditorias e controles internos</b>  Prevenção à fraude, verificação de arquivos.	<b>Dados de cadastro:</b> e-mail, nome, CPF, endereço, telefone e outras informações relevantes.  <b>Dados do bilhete ou da apólice de seguro e do bem segurado:</b> nº do bilhete/apólice e outras informações relevantes.	/ Cumprimento de obrigação legal ou regulatória / Legítimo interesse
<b>Desenvolvimento e melhoria dos produtos e serviços</b>  Desenvolvimento de novos produtos e serviços, atualização das políticas de subscrição de risco, análise de resultados e performances de produtos.	<b>Dados de cadastro:</b> e-mail, nome, CPF, endereço, telefone e outras informações relevantes.  <b>Dados do bilhete ou da apólice de seguro e do bem segurado:</b> nº do bilhete/apólice e outras informações relevantes.	/ Legítimo interesse
<b>Liberação de acesso</b>  Cadastro de visitantes e liberação do acesso às dependências da Generali.	<b>Dados de cadastro:</b> e-mail, nome, telefone, CPF, RG.	/ Legítimo interesse
<b>Reportes diversos a órgãos regulatórios</b>  SUSEP, COAF, dentre outros.	<b>Dados de cadastro:</b> e-mail, nome, CPF, endereço, telefone e outras informações (a depender do reporte).  <b>Dados do bilhete/apólice e do bem segurado:</b> nº da apólice/bilhete e outras informações (a depender do reporte).	/ Cumprimento de obrigação legal ou regulatória

Nós também utilizamos cookies e outras tecnologias similares de monitoramento e coleta de dados de navegação automatizada para oferecermos nossos serviços online da melhor forma disponível para Você. Para obter mais informações sobre quais tipos de cookies utilizamos e para quais finalidades, acesse a nossa Política de Cookies.

## MAS AFINAL, O QUE É O LEGÍTIMO INTERESSE?

O legítimo interesse é uma autorização legal prevista pela lei, que permite, em determinadas situações, tratar seus dados pessoais mesmo sem o consentimento prévio, mas sempre respeitando suas expectativas, te dando transparência e respeitando seus direitos. Caso queira mais informações, entre em contato conosco através do e-mail [privacidade@generali.com.br](mailto:privacidade@generali.com.br) e podemos te explicar sobre como e quando usamos o legítimo interesse a seu favor.





A Generali, assim como qualquer grande empresa, trabalha em parceria com uma série de outras empresas para oferecer seus serviços.

Dessa forma, podemos compartilhar seus Dados Pessoais com essas empresas parceiras da Generali, sempre buscando preservar ao máximo a sua privacidade e, sempre que possível, de forma anonimizada. Aqui descrevemos situações em que vamos compartilhar Dados Pessoais e as suas respectivas finalidades:

**Nossos Parceiros e Fornecedores:** Temos uma série de parceiros e fornecedores que precisamos contratar para operar nossos serviços e produtos, e alguns deles podem tratar Dados Pessoais que coletamos, como por exemplo, corretores que realizam a intermediação das contratações de seguros Generali, empresas que prestam serviços de hospedagem de dados, de segurança patrimonial, de auditoria, de consultoria médica, meios de pagamento, assistência 24h e outros serviços para viabilizar coberturas, call center, entre outros.

Na medida do possível, sempre buscamos avaliar cuidadosamente nossos fornecedores e firmar com eles obrigações contratuais de segurança da informação e proteção de Dados Pessoais, com o objetivo de minimizar riscos para os Titulares.

**Autoridades Públicas:** Temos que cumprir a lei. Assim, se estamos sujeitos a alguma obrigação legal ou regulatória que determine o fornecimento de Dados Pessoais a um órgão regulador (como a SUSEP) ou outra organização governamental, somos obrigados a fazê-lo. Além disso, se um juiz ou uma autoridade com competência legal ou regulatória exigir que a Generali compartilhe certos Dados Pessoais para, por exemplo, conduzir uma investigação, também somos obrigados a compartilhar. Caso a Generali entenda que determinada ordem é abusiva ou excessiva, vamos sempre defender a privacidade dos Titulares dos Dados Pessoais.

**Empresas do Grupo Generali:** Podemos transferir Dados Pessoais entre as empresas do Grupo Generali para aprimorar nossos produtos e serviços, desenvolver estatísticas globais, sempre respeitando os padrões internacionais de boas práticas e condutas do Grupo, especialmente no que se refere à proteção e ao uso adequado de Dados Pessoais.



Sim. Embora a Generali possua sua sede no Brasil e os serviços sejam destinados a pessoas localizadas no Brasil, aplicando-se, portanto, as leis brasileiras relacionadas à proteção de Dados Pessoais, os Dados Pessoais que coletamos podem ser transferidos para países localizados na União Europeia e para os EUA. Essa transferência ocorre por conta das relações com certos fornecedores e parceiros comerciais da Generali, que podem estar localizados nesses locais, bem como com outras sociedades do Grupo Generali.

Essas transferências envolvem apenas organizações que demonstrem estar em conformidade ou em processo avançado de conformidade com as leis aplicáveis, e mantenham um nível de compliance semelhante ou até mesmo mais rigoroso do que o previsto na legislação brasileira aplicável.

Essas empresas podem ser identificadas no link <https://www.generalicom.br/home/nossa-protecao/>. Caso tenha interesse, recomendamos que Você leia atentamente as políticas de privacidade desses fornecedores e parceiros comerciais da Generali, que podem identificar a localização exata de suas sedes e servidores.



Os Dados Pessoais são seus, e a lei brasileira garante a Você uma série de direitos relacionados a eles.

Nós estamos comprometidos com o cumprimento desses direitos e, nessa seção, vamos explicar como Você pode exercer esses direitos junto à Generali.

### Como saber se a Generali possui Dados Pessoais sobre Você?

A Generali permite que você confirme se temos Dados Pessoais sobre Você, bem como permite que Você acesse esses Dados Pessoais.

### Como acessá-los?

Você pode solicitar essas informações pelo e-mail [privacidade@generali.com.br](mailto:privacidade@generali.com.br) (como medida de segurança, podemos solicitar outras informações para verificar sua identidade e impedir fraudes).



### Como corrigir os Dados Pessoais que a Generali possui sobre Você?

A Generali permite que Você solicite correções de seus Dados Pessoais, caso Você identifique alguma desatualização ou incorreção. Para fazer isso, contate-nos pelo e-mail [privacidade@generali.com.br](mailto:privacidade@generali.com.br).

### Como excluir os meus Dados Pessoais, total ou parcialmente?

A Generali permite que Você solicite a exclusão, total ou parcial, de seus Dados Pessoais. Para isso, precisamos que você faça a solicitação pelo e-mail [privacidade@generali.com.br](mailto:privacidade@generali.com.br).



Dois recados importantes:

- podemos eventualmente fazer verificações para checar sua real identidade, a fim de garantir que não haja fraudes, e
- alguns Dados Pessoais não poderão ser excluídos por conta de obrigações legais, mas nesses casos vamos manter nosso compromisso de sigilo e de proteção desses dados.

### Como restringir o tratamento dos meus Dados Pessoais feito pela Generali?

A Generali permite que Você restrinja o tratamento de seus Dados Pessoais. Existem algumas formas de fazer isso:

- **Em qualquer site, via navegador:** se você estiver usando um navegador como Chrome, Explorer, Safari ou Firefox, esses programas possuem ferramentas para recusar e desabilitar a coleta de alguns dados de navegação, incluindo a possibilidade de Você navegar de forma anônima. Vamos sempre respeitar esse seu direito. Importante: ao fazer isso, algumas áreas das nossas Plataformas podem não funcionar corretamente.
- **Em nossas Plataformas:** além das opções do navegador, a Generali oferece também configurações de preferências para gerenciar de que forma podemos coletar seus dados de navegação (por exemplo, impedindo a coleta para finalidades de marketing ou analytics). Você pode consultar mais informações sobre isso na nossa Política de Cookies.
- **Por e-mail:** Você também pode entrar em contato conosco pelo e-mail [privacidade@generali.com.br](mailto:privacidade@generali.com.br) e fazer sua solicitação de restrição de tratamento. Iremos avaliar as suas solicitações e, caso legítimas, proceder com os atendimentos.

### Posso me opor, se a Generali estiver usando os meus Dados Pessoais para uma finalidade que eu não concorde?

Sim. No dia a dia das nossas atividades, é normal que possamos utilizar Bases Legais que não dependam do seu consentimento, como o legítimo interesse. Sempre exercemos esse direito com responsabilidade e no seu melhor

interesse, mas se Você acreditar que tal finalidade impacta os seus direitos, envie um e-mail para [privacidade@generali.com.br](mailto:privacidade@generali.com.br), que vamos deixar de usar seus Dados Pessoais para aquela finalidade.

Lembrando que, em alguns casos, podemos demonstrar que temos motivos legítimos para mesmo assim continuar tratando seus Dados Pessoais (por exemplo, para prevenir fraudes e garantir a sua proteção), mas sempre vamos justificar isso para Você da melhor forma possível.

## **Posso mudar de ideia após ter dado o consentimento para a Generali tratar os meus Dados Pessoais?**

Sim. Você pode revogar seu consentimento pelo e-mail [privacidade@generali.com.br](mailto:privacidade@generali.com.br). Na ocasião, também informaremos a Você eventuais consequências da revogação do seu consentimento. É importante entender que, como algumas de nossas atividades podem depender em grande parte do seu consentimento, para diversas finalidades, especialmente quando você fornece dados de saúde, é possível que caso Você realmente deseje revogar o consentimento, nós sejamos obrigados a impor certas restrições ao uso de determinados produtos e serviços e, em alguns casos, a deixar de oferecer certas coberturas.

## **Se eu quiser uma cópia de todos os meus Dados Pessoais, posso solicitar à Generali?**

Sim. Basta enviar um e-mail para [privacidade@generali.com.br](mailto:privacidade@generali.com.br), que vamos fornecer esses Dados Pessoais em um formato que pode ser aberto em qualquer computador. Como medida de segurança, podemos solicitar outros Dados Pessoais para verificar sua identidade e impedir fraudes.

## **É possível obter uma lista das entidades, públicas ou privadas, com as quais a Generali compartilhou os meus Dados Pessoais?**

Sim. Você pode solicitar essas informações pelo e-mail [privacidade@generali.com.br](mailto:privacidade@generali.com.br). Lembrando que a Generali se reserva o direito de não compartilhar essa informação, caso os Dados Pessoais tenham sido compartilhados com alguma autoridade pública em segredo de justiça.



Sempre que o titular exercer seus direitos, a Generali poderá solicitar algumas informações complementares para fins de comprovação da sua identidade, buscando impedir fraudes. Fazemos isso para garantir a sua segurança e privacidade. Ainda, algumas solicitações podem não ser respondidas de forma imediata, mas a Generali se compromete a responder todas as requisições em um prazo razoável e sempre em conformidade com a legislação aplicável.

## **6**

## **POR QUANTO TEMPO OS DADOS PESSOAIS SERÃO ARMAZENADOS?**



A Generali possui uma política de retenção de Dados Pessoais alinhada com a lei aplicável. Dados Pessoais são armazenados somente pelo tempo que forem necessários para cumprir com as finalidades para as quais foram coletados, salvo se houver qualquer outra razão para sua manutenção como, por exemplo, cumprimento de quaisquer obrigações legais, regulatórias, contratuais, entre outras, desde que fundamentadas com uma Base Legal. Claro, sempre há o seu direito de solicitar a exclusão dos dados, conforme o item 5.

Entendemos que essa declaração pode parecer vaga, mas vamos explicar melhor. Sempre fazemos uma análise técnica para determinar o período de retenção adequado para cada tipo de Dado Pessoal coletado, considerando a sua natureza, necessidade de coleta e finalidade para a qual ele será tratado, sem prejuízo de disposições específicas descritas nos Avisos de Privacidade.





Nossa responsabilidade é cuidar dos seus Dados Pessoais, e utilizá-los somente de forma compatível com as finalidades descritas nessa Política. E para garantir a sua privacidade e a proteção dos seus Dados Pessoais, adotamos práticas de segurança adequadas para as nossas atividades, com controles de acesso, uso de técnicas de criptografia e outros controles de segurança da informação.

Nós nos esforçamos para proteger a privacidade de seus Dados Pessoais, mas infelizmente não podemos garantir total segurança. Entrada ou uso não autorizado de terceiros com informações suas, falhas de hardware ou software que não estejam sob controle da Generali e outros fatores externos podem comprometer a segurança dos seus Dados Pessoais. Por isso, sua atuação é fundamental para a manutenção de um ambiente seguro para todos. Você pode nos ajudar adotando boas práticas de segurança em relação aos seus dados (como, por exemplo, não compartilhar sua senha e outras informações pessoais com terceiros), e caso Você identifique ou tome conhecimento de algo que comprometa a segurança dos seus dados, por favor, entre em contato conosco através do e-mail [privacidade@generali.com.br](mailto:privacidade@generali.com.br).



Caso Você acredite que seus Dados Pessoais foram usados de maneira incompatível com esta Política de Privacidade ou com as suas escolhas enquanto Titular dos Dados, ou, ainda, se você tiver dúvidas, comentários ou sugestões relacionadas a esta Política, entre em contato conosco. Nós temos um encarregado de proteção de dados que está à disposição nos seguintes endereços de contato:



**Encarregado de privacidade de dados:**

**Andreza Silva**

[privacidade@generali.com.br](mailto:privacidade@generali.com.br)



**Endereço para correspondências**

Rua Barão de Tefé, 34, Porto Maravilha, CEP 20220-460, Rio de Janeiro - RJ, 16º andar.



Como estamos sempre buscando melhorar nossos serviços, esta Política de Privacidade pode passar por atualizações para refletir as melhorias realizadas. Dessa forma, recomendamos a visita periódica desta página para que você tenha conhecimento sobre as modificações efetivadas. Caso sejam feitas alterações relevantes que necessitem de um novo consentimento seu, iremos publicar uma atualização e solicitar um novo consentimento para Você:

**Histórico de versões:** versão 03 – emitida

Caso Você queira saber mais sobre o tratamento dos seus Dados Pessoais, os avisos de privacidade fornecem informações adicionais e específicas sobre cada um de nossos serviços, e podem ser acessados na sua área do cliente, no site institucional da Generali, endereço [www.generali.com.br](http://www.generali.com.br).