

Política de Privacidade e Proteção de Dados

Considerando que a privacidade e a proteção de dados são ativos de grande valor e importância para a PAC CONTACT CENTER e de modo a assegurar o exercício das suas atividades de forma organizada e atendendo a legislação vigente, observando os padrões técnicos e as obrigações específicas previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei 13.709 de 2018, conforme alterada, estabelece este manual para estabelecer as regras aplicáveis sobre a coleta, registro, armazenamento, uso, compartilhamento e eliminação dos dados coletados de seus clientes.

Esta Política de Privacidade e Proteção de Dados (“Política”) não revoga as demais políticas da empresa, devendo ser analisada e observada em conjunto com as existentes, por todos os seus administradores, funcionários, colaboradores e parceiros, demonstrando o compromisso da PAC CONTACT CENTER em zelar pela privacidade e proteção dos dados pessoais, adotando diretrizes que assegurem o cumprimento de forma abrangente, de boas práticas e mecanismos internos de proteção de dados pessoais de seus clientes bem como a mitigação de riscos e outros aspectos relacionados ao tratamentos de dados.

A presente Política de Privacidade e Proteção de Dados tem como fundamentos o respeito à privacidade; a liberdade de informação; a inviolabilidade da intimidade, honra e imagem; o desenvolvimento econômico, tecnológico e a inovação; a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor e os direitos humanos, a dignidade e o exercício da cidadania, todos ele voltados para a finalidade das atividades empresariais da PAC CONTACT CENTER.

I. CONCEITOS E SIGLAS:

II.1. Para uma melhor compreensão de como a Proteção de Dados ocorrerá dentro do ambiente promovido pela PAC CONTACT CENTER aos seus colaboradores e funcionários, impõe-se realizar uma conceituação dos termos utilizados em relação ao assunto, sendo que, exceto se expressamente indicado, terão o significado previsto abaixo e o masculino incluirá o feminino e o singular incluirá o plural:

- a) Cliente: Pessoa natural, que tenha interesse ou já tenha realizado operação de crédito consignado com a PAC CONTACT CENTER; seja um novo financiamento ou refinanciamento, mediante portabilidade ou não, a quem se referem os dados pessoais que são objeto de trabalho;
- b) Privacidade e Proteção de Dados: Possibilidade de o titular determinar, de forma autônoma, a utilização que é feita de seus próprios dados pessoais, em conjunto com o estabelecimento de uma série de garantias para evitar que estes dados pessoais sejam utilizados de forma a causar discriminação ou danos de qualquer espécie;
- c) Dado Pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, como: nome, sobrenome, data de nascimento, documentos pessoais (CPF, RG, CNH, Carteira de Trabalho, passaporte, título de eleitor, dentre outros), endereço residencial ou comercial, telefone, e-mail, cookies e endereço IP;
- d) Dado Pessoal Sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

- e) Dado Anonimizado: dado relativo à titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;
- f) Banco de Dados: conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico;
- g) Titular: cliente pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- h) Controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;
- i) Operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;
- j) Encarregado: pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);
- k) Agentes de Tratamento: o controlador e o operador;
- l) Tratamento: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;
- m) Anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;
- n) Consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;
- o) Bloqueio: suspensão temporária de qualquer operação de tratamento, mediante guarda do dado pessoal ou do banco de dados;
- p) Eliminação: exclusão de dado ou de conjunto de dados armazenados em banco de dados, independentemente do procedimento empregado;
- q) Uso Compartilhado de Dados: comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados;
- r) Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais: documentação do controlador que contém a descrição dos processos de tratamento de dados pessoais que podem gerar riscos às liberdades civis e aos direitos fundamentais, bem como medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco;
- s) Órgão de Pesquisa: órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta ou pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos legalmente constituída sob as leis brasileiras, com sede e foro no País, que inclua em sua missão institucional ou em seu objetivo social ou estatutário a pesquisa básica ou aplicada de caráter histórico, científico, tecnológico ou estatístico; e
- t) Autoridade Nacional: órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento desta Lei em todo o território nacional.

II. DIRETRIZES DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS:

II.1. As diretrizes abaixo constituem os princípios e principais pilares da Política de Privacidade e Proteção de Dados da PAC CONTACT CENTER, através dos quais serão adequadas normas e procedimentos internos sempre que houver assunto relacionado com a matéria de Proteção de Dados dos clientes.

- a) Finalidade: Realizar o tratamento de dados sempre observando a boa-fé e a finalidade específica, explícita e informada ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com esse propósito;
- b) Adequação: Manter a compatibilidade entre o tratamento de dados com as finalidades e objetivos do titular;
- c) Necessidade: limitar o tratamento ao período necessário para a consecução de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados;
- d) Livre Acesso: garantir aos clientes canal de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais;
- e) Qualidade dos Dados: manter a exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento;
- f) Transparência: garantir aos clientes informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento;
- g) Segurança: utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;
- h) Prevenção: adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais;
- i) Não Discriminação: impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;
- j) Responsabilidade: demonstrar a adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas.

II.2. Todas as informações fornecidas ou coletadas no contexto da prestação de serviços da PAC CONTACT CENTER, na condição de correspondente bancária, sejam por meios físicos e ou eletrônicos, compreendendo a captura, armazenamento, tratamento, processamento e descarte, estão sujeitas à presente Política.

III. REQUISITOS, FORMA E TRATAMENTO DOS DADOS COLETADOS

III.1. Os dados e informações de clientes serão coletadas por meios éticos e legais, já que necessários para a execução do contrato e dos procedimentos preliminares relacionados à obtenção de crédito por parte do titular dos dados e serão armazenados em ambiente seguro e controlado, pelo prazo exigido na regulamentação vigente ou de acordo com o consentimento do titular.

III.2. O tratamento de dados pessoais se dará mediante o fornecimento de consentimento expresso do titular, por escrito ou por outros meios comprovadamente inidôneos, de modo a

comprovar a autorização para tanto, para finalidade específica de consecução de crédito pessoal requerido pelo cliente diretamente com instituição financeira, pelo prazo de duração do contrato bancário a ser celebrado.

III.3. A PAC CONTACT CENTER se compromete a tomar todas as medidas cabíveis para manter o absoluto sigilo e a estrita confidencialidade de todas as informações, dados pessoais ou especificações a que tiver acesso ou que porventura venha a conhecer ou ter ciência, de seus clientes, bem como dos indivíduos diretamente relacionados aos clientes, a que venha a ter acesso em razão da prestação dos serviços, sendo-lhe vedado ceder e/ou permitir acesso por terceiros a tais informações, salvo em decorrência da vontade do Cliente ou para consecução da formalização de operação de crédito requerida pelo próprio cliente.

III.4. A utilização das informações coletadas pela PAC CONTACT CENTER é feita exclusivamente para atendimento das finalidades informadas nesta Política no desempenho das atividades da PAC CONTACT CENTER ou no oferecimento ao cliente de produtos específicos a partir da utilização da informação de forma anonimizada e agregada sobre a sua área de interesse.

III.5. Sempre que se fizer necessário a utilização das informações coletadas pela PAC CONTACT CENTER para outros fins que não os definidos nesta Política ou aquele expressamente autorizado pelo titular dos dados, a PAC CONTACT CENTER informará diretamente ao titular dos dados sobre esta nova finalidade e, quando necessário, coletará uma nova autorização.

III.6. A PAC CONTACT CENTER exige a todos os terceiros que mantenham a confidencialidade das informações a eles compartilhadas ou que tenham acesso em virtude do exercício da sua atividade, bem como que utilizem tais informações exclusivamente para os fins expressamente permitidos. No entanto, a PAC CONTACT CENTER não se responsabilizará pelo uso indevido de tais informações, seja pelos terceiros ou por seus colaboradores, em virtude do descumprimento desta Política e das obrigações contratuais assumidas por referidos terceiros com a PAC CONTACT CENTER por meio de instrumentos próprios.

IV. SEGURANÇA DOS DADOS

IV.1. Visando a segurança das informações fornecidas pelos clientes, a PAC CONTACT CENTER dispõe de processos de segurança físicos, lógicos, técnicos e administrativos compatíveis com a sensibilidade das informações coletadas, cuja eficiência é periodicamente avaliada por auditoria interna.

IV.2. A PAC CONTACT CENTER implementa novos procedimentos e melhorias tecnológicas contínuas para proteger todos os dados pessoais coletados dos clientes, sendo mesmo diante das medidas de segurança adotadas não se responsabiliza por prejuízos decorrentes da violação da confidencialidade das informações em virtude da ocorrência de qualquer fato ou situação que não lhe seja imputável.

IV.3. No tratamento das informações coletadas a PAC CONTACT CENTER utiliza de sistemas estruturados de forma a atender aos requisitos de segurança e transparência, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais estabelecidos na Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”).

IV.4. Todas as tecnologias utilizadas respeitarão sempre a legislação vigente e os termos desta Política.

V. COOPERAÇÃO COM AUTORIDADES REGULADORAS

V.1. Nas hipóteses em que se fizerem necessárias a divulgação dos dados pessoais de clientes, colaboradores ou parceiros, seja em razão de cumprimento de lei, determinação judicial ou de órgão competente fiscalizador das atividades desenvolvidas pela PAC CONTACT CENTER e/ou terceiros, tais informações deverão ser reveladas somente nos estritos termos e nos limites requeridos para a sua divulgação, sendo que os titulares das informações divulgadas, na medida do possível, serão notificados sobre tal divulgação, para que tomem as medidas protetivas ou reparadoras apropriadas.

VI. GESTÃO DE RISCO

VI.1. A PAC CONTACT CENTER mantém canais de atendimentos abertos para colaboradores, fornecedores e clientes, de modo que quaisquer apontamentos, sugestões e críticas podem e devem ser relatados através do site oficial (www.paconline.com.br), do telefone 3275-0200 ou pelo e-mail contato@pactmkt.com.br.

VI.2. Observada a ocorrência interna, de descumprimento das diretrizes, premissas e princípios desta Política, serão implementados processos internos de gestão de risco, buscando minimizar quaisquer problemas e prejuízos decorrentes de eventual vazamento de dados pessoais, que serão atualizados e supervisionados por equipe especializada.

VII. RESPONSABILIDADES

VII.1. Incumbe aos administradores, funcionários, colaboradores e terceiros, observar e zelar pelo cumprimento da presente Política e, quando assim se fizer necessário, acionar o Encarregado em Privacidade e Proteção de Dados (“DPO”) para consulta sobre situações que envolvam conflito com esta Política ou mediante a ocorrência de situações nela descritas.

VII.2. A diretoria de TI deve: (i) manter atualizada esta Política, de forma a garantir que quaisquer alterações regulatórias/legais das diretrizes e regras gerais aqui estabelecidas sejam observadas, esclarecendo dúvidas relativas à esta Política e à sua aplicação, (ii) receber reclamações e comunicações dos titulares dos dados, (iii) prestar esclarecimentos e adotar providências, receber comunicações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”) e (iv) adotar providências, orientar os colaboradores e os terceiros da PAC CONTACT CENTER a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais; (v) adotar iniciativas para compartilhamento de informações sobre incidentes contendo dados pessoais com a ANPD e com os titulares dos dados, quando necessário; e (vi) esclarecer dúvidas relativas à legislação e regulamentação pertinente.

VIII. DISPOSIÇÕES GERAIS

VIII.1. A presente política é complementada pela Política de Segurança da Informação, pela LGPD, bem como por normas e procedimentos internos.

VIII.2 Esta Política entra em vigor na data de aprovação pelo Conselho de Administração e revoga quaisquer documentos internos contrários.

