

FAQ (DÚVIDAS FREQUENTES)

CLIENTES E DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS

1) Como são classificados os dados dos clientes, de acordo com a LGPD?

Os dados de clientes, que sejam pessoas físicas, podem ser classificados como dados pessoais e como dados pessoais sensíveis. Em regra, os dados serão classificados como dados pessoais quando forem informações cadastrais e que identifiquem o cliente para o seu cadastro e atendimento; assim, são exemplos de dados pessoais o número de CPF, o nome completo, a data de nascimento e o número do cartão de crédito utilizado no momento da compra.

Já os dados pessoais sensíveis estão presentes, em regra, quando se relacionam à saúde, à convicção/crença religiosa, à orientação sexual, à origem étnica-racial, aos dados genéticos e biométricos e, ainda, à orientação político-partidária do titular.

Na ZANC, somente utilizados dados pessoais de clientes – classificados como titulares de dados -, posto que somente dados de identificação são utilizados para a realização das atividades empresariais.

2) Quais são as pessoas envolvidas no tratamento dos dados pessoais dos clientes e colaboradores?

Na ZANC, os titulares – clientes e colaboradores – estão vinculados ao tratamento de dados pessoais, desde a coleta até o armazenamento. De acordo com a classificação e a utilização dos dados, teremos colaboradores que terão contato direto com os dados para o desempenho de suas atividades laborais.

Exemplo: número de CPF, na empresa, é utilizado para identificação do cliente em seu cadastro, além de ser dado pessoal, portanto a equipe de colaboradores estará vinculada a sua utilização.

3) Como faço para acessar os meus dados pessoais armazenados pela ZANC?

Na ZANC, o cliente – denominado como titular de dados pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – deverá enviar a sua solicitação referente aos dados pessoais para o canal de comunicação oficial da ZANC: dpo.zanc@lbc.com.br, com o assunto “Meus Dados Pessoais”, para solicitação e atendimento às demandas que envolvam dados pessoais.

4) Como e onde são armazenados os meus dados pessoais, como cliente da empresa?

A LGPD exige que os dados pessoais e dados pessoais sensíveis devem ser armazenados em local seguro e em formato que favoreça o direito de acesso do titular de dados.

Em conformidade à exigência da legislação, os dados são armazenados de forma segura em sistemas (MultCob e Neo, amos sistemas de cobrança com banco de dados criptografados), tendo como boas práticas todos os níveis de segurança hoje praticados no mercado por empresas do mesmo seguimento.

5) Quais dados pessoais podem ser descartados do banco de dados da ZANC?

SÃO PAULO | SP

Av. Duque de Caxias, 408
CEP: 01.214-970 - B. Santa Efigênia
+55 11 3334-3491

PORTO ALEGRE | RS

Rua General Camara, 156, 8º andar
CEP: 90010-230 - B. Centro Histórico
+55 51 3287-4088

TAQUARI | RS

Rua Antonio da Costa, 467
CEP: 095860-000 - B. Praia
+55 51 3287-4018





Os dados que podem vir a ser descartados ou eliminados do banco de dados da ZANC são aqueles que o titular pactuou uma relação contratual, forneceu para prevenção à fraude ou, ainda, consentiu com o seu tratamento de acordo com uma finalidade previamente informada. Quaisquer solicitações referentes à exclusão de dados pessoais deverão ser avaliadas pelo DPO da ZANC.

Para que o titular exerça seu direito, deverá entrar em contato através do e-mail: dpo.zanc@lbca.com.br, com o assunto "Meus Dados Pessoais", para que seja fornecida a informação sobre quais dados pessoais de sua titularidade podem ser apagados ou eliminados.

6) Com quais empresas a ZANC compartilha meus dados pessoais?

A ZANC compartilha os dados pessoais com as seguintes empresas: Acordo Online / Cookie First / Google Analytics, conforme informações na política de privacidade.

Como boas práticas, a ZANC realiza a análise dos riscos existentes entre os parceiros de negócios para que seja verificado se os terceiros e os contratos com eles firmados estão de acordo com a LGPD.

7) Por quanto tempo a ZANC armazena meus dados pessoais?

A ZANC manterá os dados pessoais armazenados somente pelo tempo que for necessário para cumprir com as finalidades para as quais os coletamos, inclusive para fins de cumprimento de quaisquer obrigações legais, contratuais, de prestação de contas ou requisição de autoridades competentes.

Para verificação do tempo de armazenamento, por gentileza, encaminhar solicitação ao canal de atendimento com o DPO (dpo.zanc@lbca.com.br).

8) Como posso solicitar a correção e/ou a atualização dos meus dados pessoais?

Nesse caso, o titular dos dados deverá entrar em contato através do e-mail: dpo.zanc@lbca.com.br, com o assunto "Meus Dados Pessoais", para que se verifique quais dados precisam ser corrigidos ou atualizados.

9) Como posso solicitar a exclusão dos meus dados pessoais dos bancos de dados da ZANC?

Nesse caso, o titular dos dados deverá entrar em contato através do e-mail: dpo.zanc@lbca.com.br, com o assunto "Meus Dados Pessoais", que a solicitação será avaliada para posterior resposta sobre a possibilidade de exclusão.

10) Quais medidas de segurança são adotadas para a proteção dos dados pessoais solicitados?

A ZANC emprega medidas técnicas, físicas e organizacionais para proteger suas informações e seus dados pessoais, armazenando seus dados em ambiente seguro e não acessível ao público (como certificado digital, segregação de perfis, criptografia, controle de acesso etc.).

11) Como revogo meu consentimento dado?

Nesse caso, o titular dos dados deverá entrar em contato através do e-mail: dpo.zanc@lbca.com.br, com o assunto "meus dados pessoais", para atendimento da solicitação.

12) Caso eu não forneça consentimento, quais serão as consequências?

SÃO PAULO | SP

Av. Duque de Caxias, 408
CEP: 01.214-970 - B. Santa Efigênia
+55 11 3334-3491

PORTO ALEGRE | RS

Rua General Camara, 156, 8º andar
CEP: 90010-230 - B. Centro Histórico
+55 51 3287-4088

TAQUARI | RS

Rua Antonio da Costa, 467
CEP: 095860-000 - B. Praia
+55 51 3287-4018



Caso se demonstre que o tratamento de dados pessoais que depende de consentimento, não fornecido, as consequências podem variar entre multas de elevado valor estipuladas em lei e aplicadas pela autoridade competente, além de ações judiciais de ressarcimento de danos pelos próprios clientes/consumidores e colaboradores.

13) Há transferência internacional dos meus dados?

A ZANC tem sua sede no Brasil e os dados que coletamos são regidos pela Lei brasileira. Portanto, a empresa não transfere, diretamente, dados pessoais coletados no Brasil para outros países, mas os serviços de terceiros que usamos podem realizar transferências internacionais para Benchmarking. Para garantir segurança, buscamos serviços de terceiros que adotam padrões adequados de privacidade e proteção de dados pessoais.

14) O que é um DPO e qual o contato na ZANC?

O DPO (*Data Protection Officer*), figura trazida pelo GDPR (*General Data Protection Regulation*), corresponde, no Brasil, ao Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, como sendo a “*pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a ANPD (Agência Nacional de Proteção de Dados)*”.

Em breve resumo, o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais deve se envolver com todas as questões de proteção de dados pessoais da companhia, promovendo treinamentos com todas as faixas de colaboradores, opinando sobre projetos internos e tomadas de decisões que impactem na proteção de dados pessoais.

Abaixo, segue imagem para melhor compreensão das atividades do DPO:

OBRI GAÇÕ ES LEGA IS		OBRI GAÇÕ ES ADICI ONAI S	
	Interagir com os titulares de dados pessoais, quando de solicitações relacionadas ao exercício de direitos;		Analisar produtos/serviços e processos da companhia, quanto a aspectos que tratem da proteção de dados pessoais;
	Interagir com a ANPD, quando de reclamações, requisições e demais interações;		Zelar pelo cumprimento de normas internas sobre proteção de dados, bem como das regulações aplicáveis;
	Prestar esclarecimentos e adotar medidas para atender a Titulares e à ANPD;		Avaliar riscos relacionados a proteção de dados pessoais;
	Orientar colaboradores e contratados com relação a questões envolvendo proteção de dados pessoais.		Responder consultas de colaboradores, terceirizados e parceiros quanto a procedimentos envolvendo proteção de dados pessoais;
			Manter-se atualizado quanto a possíveis alterações legais sobre proteção de dados pessoais, em âmbito nacional e internacional.

Portanto, para comunicação com o DPO da ZANC, basta encaminhar um e-mail para dpo.zanc@lbca.com.br.

