

Política de Privacidade



Quem somos

A Eficaz Contact Center é uma empresa que atua no ramo de cobrança massiva de diversas empresas de varejo, bancárias e securitizadoras, realizando a gestão da cobrança dos respectivos créditos. Nosso propósito é proporcionar à sociedade soluções de dívidas acessíveis e sustentáveis, resgatando cidadania financeira, mas com respeito à privacidade e proteção de dados pessoais. Para que você conheça melhor nossas responsabilidades com suas informações, apresentamos esta Política de Privacidade.



Para quem se aplica essa Política?

Esta política é para você. Seja um cliente, colaborador, usuário ou pessoa que se relaciona com a Eficaz Contact Center. Se você está apenas visitando nosso site ou conhecendo nossos Apps, esta Política também se aplica a você.



O sigilo é muito importante para nós!

O sigilo de suas informações e a sua privacidade são muito importantes para a Eficaz Contact Center. Quando você nos procura ou é contatado por algum de nossos colaboradores, tomamos os cuidados necessários para garantir o sigilo, a proteção e o uso adequado dos seus dados pessoais.



Sua proteção

A Eficaz Contact Center adota as melhores práticas de segurança para garantir a integridade e a confidencialidade dos dados coletados, adotando mecanismos de proteção contra uso indevido, tentativas de acesso não autorizados, fraudes, danos, sabotagens e roubos.



Atenção

Para que possamos garantir o sigilo e proteção dos seus dados pessoais, é importante que você também tome os seguintes cuidados:

- Utilize apenas os canais oficiais disponibilizados pela Eficaz Contact Center.;
- Atente-se para a origem das mensagens, não acessando o site da Eficaz por meio de links recebidos por e-mail, SMS, WhatsApp, Telegram e outros de fontes que não seja a Eficaz Contact Center.
- mantenha sempre o navegador e o antivírus atualizados;
- atualize seus dados pessoais, sempre que houver alguma alteração, através dos nossos canais de atendimento: 0800 606 1419 ou lgpd@eficazcob.com.br
- Esteja sempre atento às informações constantes nesta política de privacidade.



Nosso Compromisso

Somos transparentes com você! Como agente de tratamento de dados, nós determinamos como e por que utilizamos seus dados pessoais e, se você quiser, pode ter acesso a essas informações.

Nos comprometemos a proteger os dados que coletamos e utilizamos, zelando pelo tratamento ético, transparente e responsável dos seus dados pessoais, em todo o seu ciclo de vida.



Quando e como coletamos seus dados?

Em algumas situações você nos fornece seus dados pessoais e, em outras, eles são obtidos diretamente pela Eficaz.

Você nos fornece seus dados quando:

- entra em contato com nossos canais de atendimento (telefone, e-mail, site, etc.);
- utiliza nossos serviços FazAcordo, o site institucional ou através dos credores das dívidas;
- a Eficaz entra em contato com você.

Nós coletamos os seus dados quando:

- adquirimos uma carteira com operações de crédito e para realizar a cobrança, seus dados pessoais são encaminhados pela instituição financeira em que você realizou alguma operação de crédito (empréstimos, financiamentos, cheque especial, cartão de crédito, etc.);
- Quando você acessa nosso site “Faz Acordo”, solicitamos autorização para coletar informações necessárias para conferir a sua identidade e garantir sua segurança no uso dos aplicativos;
- você navega no nosso site na internet;
- entramos em contato com você através de nossos colaboradores;
- consultamos fontes externas, inclusive de dados públicos, como de Bureaus de Crédito, Cartórios, informações divulgadas no âmbito da Lei de Acesso à Informação e outras fontes para fins de validação de dados e enriquecimento das nossas bases.



Para que utilizamos seus dados?

Na Eficaz Contact Center, nós utilizamos seus dados pessoais apenas para fins legítimos, lícitos e relacionados com nossas atividades de recuperação de créditos, sempre observando as legislações vigentes e boas práticas de mercado. Dessa forma, buscamos:

- oferecer serviços adequados ao seu perfil por canais próprios ou externos;
- melhorar sua satisfação conosco;
- proporcionar uma melhor experiência com a Eficaz;
- cumprir com as exigências legais (como: leis, regulamentações e resoluções);
- atender as suas necessidades e expectativas como cliente, parceiro, colaborador ou usuário dos nossos serviços;

- valorizar o tratamento justo, digno, cortês e equitativo, assegurando o sigilo das informações.



A Eficaz cuida dos seus dados

Nossos processos são constantemente adequados para utilizarmos apenas as informações necessárias.

Repudiamos e não autorizamos o tratamento de dados para fins discriminatórios, ilícitos ou abusivos.

Disseminamos em toda a organização a cultura de sigilo, privacidade e proteção dos dados por meio de programa permanente de conscientização e capacitação.

Monitoramos o uso de dados pessoais e analisamos as suspeitas de tratamento indevido sob os aspectos legal e disciplinar.

Possuímos planos de resposta a incidentes e de continuidade dos negócios, que são constantemente atualizados.

Adotamos processos e políticas internas que asseguram o cumprimento de normas e boas práticas relativas à proteção de dados pessoais.



Terceiros que tratam seus dados

Somos uma empresa de cobrança, mas possuímos relacionamentos com outras instituições financeiras, além de trato com diversas empresas seja como controladora, operadora ou apenas como consumidora de serviços.

Quando compartilhamos dados com terceiros são compartilhados os dados necessários ao cumprimento das atividades e de acordo com as salvaguardas e boas práticas.



Cookies

Cookies são pequenos arquivos de texto gerados durante a sua navegação pela internet, que são utilizados por nós para autenticação, segurança e personalização de atendimento.

Caso você não ajuste as configurações do navegador para recusar cookies, nós criaremos cookies quando da interação com o nosso site.

Se desejar, você pode bloquear os cookies diretamente no seu navegador, impedindo-os de serem criados. Você também pode excluir os cookies já gravados por meio das configurações do navegador que utiliza. Mas fique atento: se você desativar, rejeitar ou bloquear os cookies, certas partes do nosso site podem não funcionar corretamente.



Obrigado

Agradecemos por ter lido a nossa política de privacidade e proteção de dados. Ela foi elaborada com o objetivo de ser a mais útil, transparente e simples possível.

Nossa intenção é assegurar o respeito aos seus interesses e manter um relacionamento ético, responsável e diligente com você.

Estamos à disposição para esclarecer eventuais dúvidas por meio dos nossos canais de atendimento:



0800 606 1411



lgpd@eficazcob.com.br

Pedimos ainda que nos visite de vez em quando, pois sempre que necessário publicaremos atualizações desta Política. Obrigado!

Thiago Silvério Ferreira

Encarregado pelo tratamento dos dados

personais e-mail: lgpd@eficazcob.com.br